

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Profil**

##### **1. Sejarah Berdirinya Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912**

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 atau lebih dikenal sebagai Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi jiwa nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Di dirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang Jawa Tengah atas prakarsa seorang guru sederhana bernama M.Ng. Dwidjosewojo seorang Sekretaris Persatuan Guru Hindia Belanda (PGHB) sekaligus Sekretaris Pengurus Besar Budi Utomo.<sup>60</sup>

Gagasan pendirian perusahaan asuransi jiwa ini, terdorong oleh keprihatinan mendalam terhadap nasib para guru Bumiputera (pribumi) di mana saat itu statusnya jauh dibawah guru-guru Belanda. Sehingga kesejahteraan para guru pribumi sangat kurang terjamin apalagi di masa tua atau pension mereka. Ia mencetuskan gagasannya pertama kali dalam kongres Budi Utomo tahun 1910. Kemudian baru terealisasi menjadi Badan Usaha sebagai salah satu keputusan kongres pertama PGHB di Magelang tanggal 12 Februari 1912. Dalam kepengurusannya M. Ng Dwidjosewojo bertindak sebagai Presiden Komisaris dan dibantu oleh M. K.H Soebroto sebagai Direktur dan M. Adimidjojo sebagai bendahara. Ketiga orang inilah

---

<sup>60</sup>Data Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung

yang kemudian dikenal sebagai “tiga serangkai” pendiri Bumiputera, sekaligus sebagai batu perusahaan asuransi nasional Indonesia.<sup>61</sup>

Tidak seperti perusahaan berbentuk Perseroan terbatas (PT) yang kepemilikannya hanya oleh pemodal tertentu. Sejak awal pendirian Bumiputera sudah menganut sistem kepemilikan dan penguasaan yang unik, yakni bentuk badan usaha “mutual” atau “usaha bersama”.

Semua pemegang polis adalah pemilik perusahaan yang mempercayakan wakil-wakil mereka di Badan Perwakilan Anggota (BPA) untuk mengawasi jalannya perusahaan. Perjalanan Bumiputera yang semula bernama *Onderlinge Levensverzekering Maatschappij PGHB* (O.L.Mij.PGHB) kini mencapai 9 dasawarsa (tepatnya 98 tahun). Perjalanan panjang itu tentu saja tidak terlepas dari pasang surutnya suatu perusahaan. Memasuki millennium ketiga, Bumiputera mempunyai jaringan lebih dari 600 kantor yang tersebar diseluruh pelosok Indonesia. Dalam perkembangannya AJB Bumiputera 1912 memiliki beberapa anak usaha/yayasan antara lain:<sup>62</sup>

- 1) PT. Bumiputera Muda 1967 / Bumida 1967 (Asuransi Kerugian)
- 2) PT. Bank Bumiputera Indonesia (Perbankan)
- 3) PT. Wisma Bumiputera (Properti)
- 4) PT. Mardi Mulyo (Penerbit & Percetakan)

---

<sup>61</sup> Ibid.,

<sup>62</sup> Ibid.,

- 5) PT. Eurasia Wisata (Tour & Travel)
- 6) PT. Informatic OASE (Teknologi Informasi)
- 7) PT. Bumiputera Wiyata Hospitality Management Centre (Perhotelan:  
Bumi Wiyata Hotel-Depok dan Hyaat Regency-Surabaya)
- 8) PT. Bumiputera Mitrasatana (Jasa Konstruksi)
- 9) PT. Bumiputera Capital Indonesia (Sekuritas)
- 10) Yayasan Dharma Bumiputera (Pendidikan STEI Dharma Bumiputera)
- 11) Yayasan Bumiputera Sejahtera (Pengelola Kesejahteraan Karyawan)
- 12) Dana Pensiun Bumiputera (Pengelola Dana Pensiun Karyawan)

Dengan demikian Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi jiwa yang bertaraf internasional dan juga merupakan perusahaan asuransi jiwa yang menyeluruh di tanah Indonesia.

Sejarah berdirinya Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 dimulai pada tahun 2002, diawali dengan memenangkan tender dari pemerintah untuk mencover Asuransi Perjalanan Haji wilayah Indonesia pada tahun 2003 (Ketua Konsorsium dengan kuota 85%). Salah satu alasan AJB Bumiputera 1912 terpilih adalah karena merupakan satu-satunya perusahaan asuransi di mana kantor cabangnya tersebar luas diseluruh wilayah Indonesia yang jumlahnya lebih dari 600 kantor cabang. Selain itu juga pengalamannya

yang hampir seratus tahun di dunia perasuransian menjadikan perusahaan ini banyak mendapat kepercayaan dari masyarakat.<sup>63</sup>

Pada tahun 2003 program asuransi yang khusus menangani jama'ah haji disebut Asuransi Perjalanan Haji dimana masa berlakunya adalah selama 40 hari dengan premi setiap orang sebesar Rp.150.000,00. Dari premi-premi tersebut terkumpul dana Rp.10,4 Milyar dari seluruh kantor cabang di Indonesia. Program ini merupakan jaminan jika meninggal akibat kecelakaan (terinjak, terkena runtuh, terjepit, kecelakaan kendaraan dan sebagainya) maka ahli waris mendapat santunan sebesar Rp.44 juta. Sedangkan jika meninggal dunia biasa (karena sakit bawaan, darah tinggi) maka ahli waris mendapat santunan sebesar Rp 27 juta.

Dari program asuransi perjalanan haji ini Bumiputera 1912 membayar klaim 556 jamaah haji meninggal dengan dana sebesar Rp 5,4 Milyar. Sehingga keuntungan bersih perusahaan sebesar Rp.5 Milyar. Laba Rp.5 Milyar inilah merupakan modal awal untuk mendirikan Bumiputera 1912 Devisi Syari'ah pada tahun 2003.

Mulai tahun 2007 sampai sekarang melalui keputusan pemerintah melalui Menteri Agama Asuransi Perjalanan Ibadah Haji tidak hanya dilakukan Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912, tetapi juga perusahaan asuransi (syari'ah) lainnya. Pengalaman dan kepercayaan terhadap Asuransi

---

<sup>63</sup> Ibid.,

Jiwa Syariah Bumiputera 1912 selain dipercaya mencover Asuransi Perjalanan Haji juga mencover seluruh debitur Bank Syari'ah Mandiri.<sup>64</sup>

Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung mulai berdiri pada bulan Februari tahun 2009 dan merupakan cabang pembantu dari Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Cabang Kediri. Dewan Pengawas Syari'ah Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 diketuai oleh DR. Hc. KH. Sahal Mahfudh dengan anggota Prof. DR. H. Ahmad Sukarja, SH.,MA dan Drs. H. Fattah Wibisono,MA.<sup>65</sup>

## **2. Letak geografis obyek penelitian**

Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung berlokasi di jalan Jenderal Sudirman No.76C Tulungagung dengan Nomor Telepon (0355) 331672. Berada di pusat kota Tulungagung tepatnya pada jalur kabupaten yang menghubungkan antara Tulungagung dan Kediri, tepatnya barat jalan didepan suku cadang Suzuki Tulungagung. Serta letaknya yang strategis menjadikannya mudah dijangkau dari segala arah manapun. Letak kantornya sementara masih berada satu gedung dengan kantor AJB Bumiputera 1912 Tulungagung.

Secara geografis kota Tulungagung berada pada ketinggian 100 m di atas permukaan laut dengan suhu berkisar 30° - 35° C. Setelah selatan berbatasan dengan Samudra Hindia, sebelah Timur berbatasan dengan

---

<sup>64</sup> Ibid.,

<sup>65</sup> Ibid.,

kabupaten Blitar, sebelah Barat berbatasan dengan kabupaten Trenggalek dan sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Blitar dan Kediri. Penduduk Tulungagung mayoritas bermata pencaharian di bidang pertanian, peternakan, perdagangan, industry kecil dan menengah juga sebagai Pegawai Negeri. Mayoritas penduduk Tulungagung beragama Islam sehingga mitra bisnis dalam berasuransi syari'ah baik sebagai agen produksi maupun nasabah tersedia cukup banyak. Untuk itu Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 kantor unit Operasional Tulungagung hadir sebagai perusahaan asuransi syari'ah pertama di Tulungagung dan akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai mitra bisnis sekaligus untuk menciptakan ukhuwah Islamiyah.

### **3. Visi Dan Misi Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912**

#### **a. Visi**

Visi Bumiputera adalah ingin menjadi asuransinya bangsa Indonesia. Bumiputera dapat menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional yang kuat, modern dan menguntungkan didukung oleh SDM profesional yang menjunjung tinggi nilai-nilai idealisme serta mutualisme.

#### **b. Misi**

Menjadikan Bumiputera senantiasa berada di benak dan di hati masyarakat Indonesia dengan :

- 1) Memelihara keberadaan Bumiputera sebagai perusahaan perjuangan bangsa Indonesia.

- 2) Mengembangkan korperasi dan koperasi yang menerapkan prinsip dasar gotong royong.<sup>66</sup>
- 3) Menciptakan berbagai produk dan layanan yang memberikan manfaat optimal bagi komunitas Bumiputera.
- 4) Mewujudkan perusahaan yang berhasil secara ekonomi dan sosial.

#### **4. Budaya perusahaan**

- a. Berorientasi pada kepuasan pelayanan
- b. Utamakan proses kerja yang benar
- c. Menjadi teladan dan panutan
- d. Ikut menjaga tradisi kebersamaan didasari rasa memiliki perusahaan
- e. Profitabilitas menjadi sasaran
- f. Ulet dalam melakukan pekerjaan
- g. Taat terhadap Tuhan Yang Maha Esa
- h. Efisien dan efektif dalam segala kegiatan
- i. Amanah dalam mengembangkan tugas perusahaan

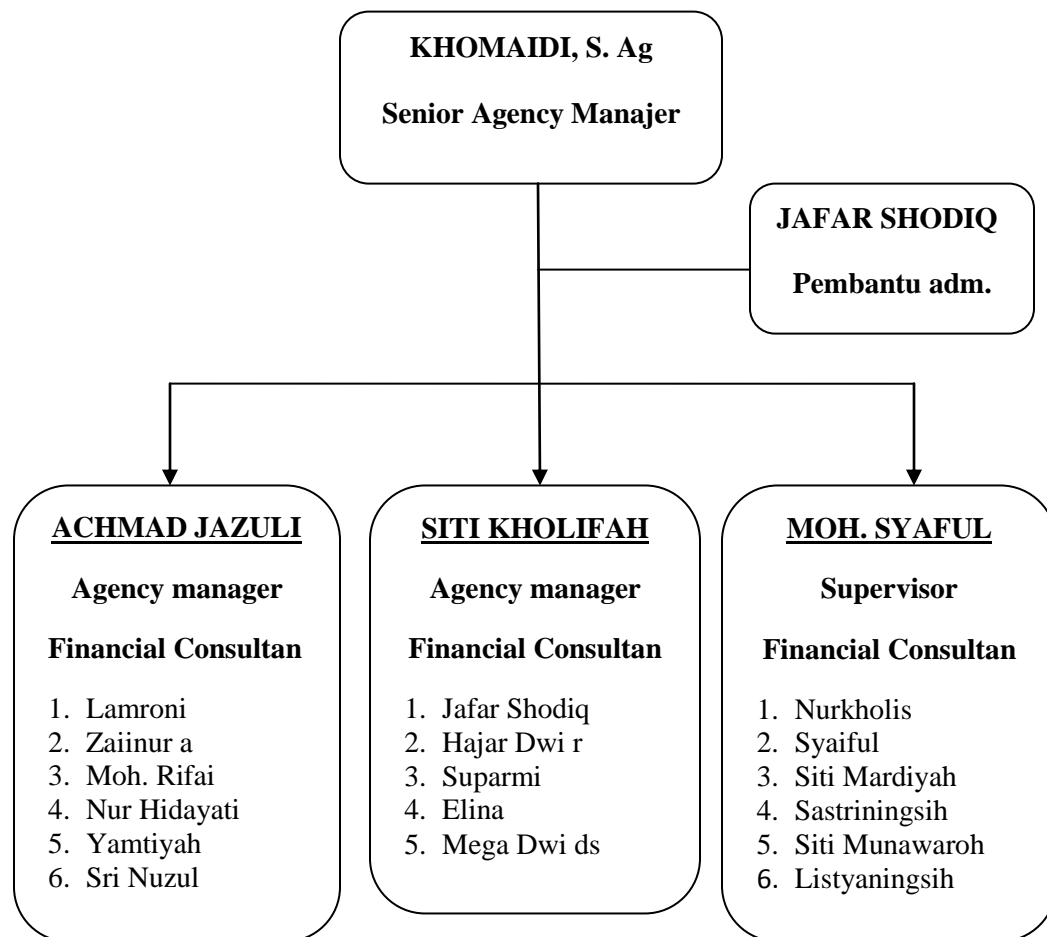
#### **5. Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung**

Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Syariah Kantor Unit Operasional Tulungagung dapat dilihat dalam bagan di bawah ini. Dalam struktur organisasi perusahaan ini masing-masing bagian mempunyai kewajiban dan wewenang yang berbeda.

---

<sup>66</sup> Ibid.,

**Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Syariah Kantor  
Unit Operasional Tulungagung<sup>67</sup>**



Keterangan :

a. KU : Kepala Unit

<sup>67</sup>Wawancara dengan Bapak Ja'far tanggal 07Juni 2017 di Kantor Bumiputera 1912 Syariah Cabang Tulungagung



Tugasnya :

- 1) Mempunyai wewenang tertinggi dan bertanggung jawab pada seluruh kegiatan operasional dalam perusahaan.
- 2) Recheck produksi

b. Administrasi dan Keuangan

Tugasnya :

- 1) Menerima dan membukukan setoran premi pertama.
- 2) Meneliti dan verifikasi SP dan kelengkapannya.
- 3) Mengentri data SP yang telah diverifikasi.
- 4) Mengirim data SP ke kantor cabang.
- 5) SP medical dan kelengkapannya ke kantor pusat Cq Departemen pertanggung.

c. Supervisor

Tugasnya :

- 1) Memeriksa kebenaran pengisian SP dan kelengkapannya.
- 2) Recheck produksi

d. Agen Produksi

Tugasnya :

- 1) Melakukan pengamatan kesehatan fisik calon tertanggung.
- 2) Menaksir nilai ekonomis sesuai dengan tingkat profesionalisme calon tertanggung.
- 3) Meneliti hubungan kepentingan asuransi.

- 4) Kelayakan keuangan calon pemegang polis.
- 5) Memandu pemegang polis dalam mengisi SP.
- 6) Mengisi SP sesuai persyaratan.

Dalam perusahaan Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung ada 24 karyawan yang terdiri dari 1 Pimpinan 1 Administrasi 3 Supervisor dan 19 agen produksi.

#### **6. Keunggulan-Keunggulan Program Syariah Di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung**

Keunggulan-keunggulan dari program syariah adalah :

##### a. Niat dan aqad

- 1) Niatnya : Ibadah, Muamalah
- 2) Aqad : Ta'awun (tolong-menolong)
- 3) Tabarru' : Derma/jariah, sumber santunan kebajikan (klaim meninggal).

##### b. Terbebas dari unsur-unsur :

- 1) Maysir : Judi/untung-untungan
- 2) Gharar : Samar/tidak jelas sumbernya
- 3) Riba : Haram hukumnya, karena asuransi ini dikembangkan dengan system *mudharabah* (bagi hasil).

##### c. Sangat menguntungkan nasabah

- 1) Tidak mengenal POLIS LEPS ( artinya meskipun terpaksa belum membayar proteksi tetap berjalan)

- 2) Tidak ada dana hangus
  - 3) Meskipun baru membayar sudah memiliki nilai tunai sampai dengan 60%
  - 4) Boleh mengambil nilai tunai sampai dengan 50% tanpa dikenakan bunga
  - 5) Saat ini hasil investasi (*mudharabah*) di atas deposito bunga bank konvensional.
    - Bunga deposito rata-rata 5,8% masih dipotong pajak 20%.
    - *Mudharabah* saat ini 10% dan dikenakan pajak.
  - 6) Pembagian nisbah bagi hasil
    - 70% untuk nasabah.
    - 30% untuk Bumiputera.
- d. Pengelolaan keuangan
- Keuangan dikelola sendiri oleh divisi syariah (tidak ikut campur dengan usaha konvensional) berupa :
- 1) *Mudharabah* Bank Syariah Mandiri.
  - 2) Obligasi Syariah Mandiri.
  - 3) *Murabahah*
- e. Pengalaman dan kepercayaan
- f. Dipercayakan mengcover asuransi perjalanan haji tahun 2002/2003 mengcover seluruh debitur Bank Syariah Mandiri.

## **B. Deskripsi Karakteristik Responden**

Pada bab IV ini disajikan gambaran data penelitian yang diperoleh dari hasil jawaban responden, proses pengolahan data dan analisis hasil pengolahan data tersebut. Hasil pengolahan data selanjutnya akan digunakan sebagai dasar untuk analisis dan menjawab hipotesis penelitian yang diajukan. Analisis data diskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi jawaban responden untuk masing-masing variabel. Hasil jawaban tersebut selanjutnya digunakan untuk mendapatkan tendensi jawaban responden mengenai kondisi masing-masing variabel penelitian.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 21 dengan *path analysis* (analisis jalur). Kuesioner yang dibagikan berjumlah 202 kuesioner dan yang tidak cacat atau kuesioner tersebut bisa digunakan untuk diolah lagi. Kuesioner tersebut disebarkan pada nasabah bumiputera.

Sebelum dibahas hasil jawaban kuesioner dari para responden tentang pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada asuransi syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung, akan diuraikan terlebih dahulu karakteristik responden yang digunakan sebagai sampel penelitian ini.

## 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

no	jenis kelamin	Jumlah	prosentase (%)
1	laki-laki	128	63,3%
2	Perempuan	74	36,6%
	Jumlah	202	100%

Berdasarkan tabel 4.1 diatas diketahui bahwa dari 202 responden didapatkan sebagian besar responden berjenis laki-laki yaitu sebanyak 128 responden (63,3%). Hal ini berarti laki-laki lebih banyak menjadi asuransi syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung, karena laki-laki sebagai kepala rumah tangga yang mana harus memikirkan masa depan untuk keluarganya.

Responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 128 orang responden atau 63,3% dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 74 orang atau 36,6%. Hal ini berarti laki-laki lebih banyak menjadi asuransi syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung di banding perempuan karena laki-laki sebagai kepala rumah tangga.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

no	Usia	Jumlah	Porsentase (%)
1	19-20 tahun	23	11,4%
2	21-30 tahun	57	28,2%
3	31-40 tahun	60	29,7%
4	40 ke atas	62	30,7%
	Jumlah	202	100%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden dengan usia terbanyak adalah usia 40 ke atas yaitu 62 orang atau 30,7%. Kemudian usia 31-40 tahun yaitu 60 orang atau 29,7%. Selanjutnya usia 21-30 tahun yaitu 57 orang atau 28,2%. Paling sedikit adalah usia 19-20 sebanyak 23 orang atau 11,4%. Dari keterangan tersebut dapat di ambil kesimpulan, bahwa mayoritas nasabah asuransi syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung berusia 40 ke atas.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	jumlah	Porsentase (%)
1	Pelajar/mahasiswa	20	9,90%
2	PNS	74	36,6%
3	Karyawan swasta	66	32,7%
4	Wiraswasta	42	20,8%
5	Lainnya	0	0%
	Jumlah	202	100%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden dengan pekerjaan terbanyak adalah 74 orang atau 36,6%. Kemudian karyawan swasta yaitu 42 orang atau 20,8%. Selanjutnya wiraswasta yaitu 42 orang atau 20,8%. Paling sedikit adalah pelajar/mahasiswa 20 orang atau 9,90%. Dari keterangan tersebut dapat di ambil kesimpulan, bahwa mayoritas nasabah asuransi syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung yaitu PNS.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Nasabah Bumiputera

**Tabel 4.4**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Nasabah Bumiputera**

no	Asuransi nasabah bumiputera	Jumlah	Porsentase (%)
1	< 3	87	43,1%
2	< 6	63	31,1%
3	> 6	52	25,7%
	Jumlah	202	100%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden lama menjadi nasabah terbanyak adalah < 3 bulan yaitu 87 orang atau 43,1%. Kemudian < 6 bulan yaitu 63 orang atau 31,1%. Paling sedikit adalah > 6 bulan 52 orang atau 25,7%. Dari keterangan tersebut dapat di ambil kesimpulan, bahwa mayoritas nasabah yang lama menjadi asuransi syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung yaitu < 3 bulan.



## 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung Ke Kantor

Bumiputera

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung Ke Kantor**  
**Bumiputera**

no	Intensitas berkunjung ke kantor bumiputera	Jumlah	Porsentase (%)
1	1 kali/lebih	97	48%
2	1 kali/3 bulan	63	31,2%
3	1 kali/> 3 bulan	42	20,8%
	Jumlah	202	100%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden intensitas berkunjung menjadi nasabah terbanyak adalah 1 kali/lebih yaitu 97 orang atau 48%. Kemudian 1 kali/3 bulan yaitu 63 orang atau 31,2%. Paling sedikit adalah 1 kali/> 3 bulan 42 orang atau 20,8%. Dari keterangan tersebut dapat di ambil kesimpulan, bahwa mayoritas nasabah yang berkunjung asuransi syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung yaitu 1 kali/lebih.

## C. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

### 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Dalam uji validitas dilakukan pengujian validitas setiap item soal dan dilakukan uji validitas seluruh variabel. Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya butir instrumen. Dalam penelitian ini, validitas dari indikator dianalisis menggunakan *df* (*degree of freedom*) dengan rumus  $df = n-2$ , dimana  $n$ =jumlah sampel. Jadi *df* yang digunakan adalah  $100-2 = 98$  dengan alpha sebesar 5%, maka menghasilkan nilai  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,1654. Jika  $r_{\text{hitung}}$  (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *Corrected Item – Total Correlation*) lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  dan nilai  $r$  positif, maka butir pernyataan dikatakan valid.

**Tabel 4.6**  
**Uji Validitas Produk**

No item	$\Gamma_{\text{hitung}}$	$\Gamma_{\text{tabel}}$ $\alpha=0,05$	keterangan
1.	0,746	>0,30	Valid
2.	0,622	>0,30	Valid
3.	0,614	>0,30	Valid
4.	0,629	>0,30	Valid
5.	0,659	>0,30	Valid
6.	0,453	>0,30	Valid
7.	0,581	>0,30	Valid
8.	0,391	>0,30	Valid

Sumber: lampiran 3

Berdasarkan pengujian pada tabel uji validitas diatas, seluruh item pada setiap variabel produk ( $X_1$ ) adalah valid karena nilai *Corrected Item-*

Total Correlation ( $\Gamma_{hitung}$ ) lebih besar dibandingkan 0,3. Dilihat dari nilai yang dihasilkan dari uji validitas pada variabel produk ( $X_1$ ) pernyataan koesioner menyatakan kevaliditannya karena yang dihasilkan  $\Gamma_{tabel}$  0,746 sampai 0,391 sehingga dapat dikatakan valid karena lebih besar dibandingkan 0,3.

**Tabel 4.7**  
**Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

No item	$\Gamma_{hitung}$	$\Gamma_{tabel}$ $\alpha= 0,05$	keterangan
1.	0,481	>0,30	Valid
2.	0,361	>0,30	Valid
3.	0,607	>0,30	Valid
4.	0,628	>0,30	Valid
5.	0,638	>0,30	Valid
6.	0,553	>0,30	Valid
7.	0,600	>0,30	Valid
8.	0,506	>0,30	Valid

*Sumber: lampiran 3*

Berdasarkan pengujian pada tabel uji validitas diatas, seluruh item pada setiap variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) adalah valid karena nilai *Corrected* Item-Total Correlation ( $\Gamma_{hitung}$ ) lebih besar dibandingkan 0,3. Dilihat dari nilai yang dihasilkan dari uji validitas pada variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) pernyataan koesioner menyatakan kevaliditannya karena yang dihasilkan  $\Gamma_{tabel}$  0,481 sampai 0,506 sehingga dapat dikatakan valid karena lebih besar dibandingkan 0,3.

**Tabel 4.8**  
**Uji Validitas Loyalitas Nasabah**

No item	$\Gamma_{hitung}$	$\Gamma_{tabel}$ $\alpha= 0,05$	keterangan
1.	0,412	>0,30	Valid
2.	0,564	>0,30	Valid
3.	0,745	>0,30	Valid
4.	0,774	>0,30	Valid
5.	0,677	>0,30	Valid
6.	0,548	>0,30	Valid
7.	0,539	>0,30	Valid
8.	0,398	>0,30	Valid

*Sumber: lampiran 3*

Berdasarkan pengujian pada tabel uji validitas diatas, seluruh item pada setiap variabel loyalitas nasabah ( $X_3$ ) adalah valid karena nilai *Corrected* Item-Total Correlation ( $\Gamma_{hitung}$ ) lebih besar dibandingkan 0,3. Dilihat dari nilai yang dihasilkan dari uji validitas pada variabel loyalitas nasabah ( $X_3$ ) pernyataan koesioner menyatakan kevaliditanya karena yang dihasilkan  $\Gamma_{tabel}$  0,412 sampai 0,398 sehingga dapat dikatakan valid karena lebih besar dibandingkan 0,3.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Pengujian reliabilitas instrument dalam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrument berkaitan dengan keajekan dan taraf kepercayaan terhadap instrument penelitian tersebut. Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrument penelitian dapat diterima bila memiliki

koefisien alpha lebih besar dari 0,60 ( $>0,60$ ). Berikut hasil dari pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.9**  
**Uji Reabilitas Produk**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,729	8

*Sumber: lampiran 4*

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas di atas, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha variabel produk lebih besar dari 0,60 yaitu  $0,729 > 0,60$ , ini berarti variabel produk reliabel.

**Tabel 4.10**  
**Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,669	8

*Sumber: lampiran 4*

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas di atas, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha variabel produk lebih besar dari 0,60 yaitu  $0,669 > 0,60$ , ini berarti variabel kualitas pelayanan cukup reliabel.

**Tabel 4.11**  
**Uji Reabilitas Loyalitas Nasabah**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,737	8

*Sumber: lampiran 4*

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas di atas, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha variabel produk lebih besar dari 0,60 yaitu  $0,737 > 0,60$ , ini berarti variabel loyalitas nasabah reliabel

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengecek apakah data penelitian berasal dari populasi yang sebenarnya normal. Untuk mengetahui apakah data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak maka dilakukan pengujian dengan pendekatan *Kolmogorow-Smirnov*. Kemudian pengolahannya menggunakan aplikasi software SPSS 21. Berikut hasil perhitungannya :

**Tabel 4.12**  
**Uji Normalitas Data Dengan Kolmogorov-Smirnov**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		X1	X2	Y
N		202	202	202
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	31,3960	30,7475	33,2673
	Std. Deviation	3,58015	3,32496	3,51228
Most Extreme Differences	Absolute	,090	,091	,094
	Positive	,090	,091	,065
	Negative	-,049	-,062	-,094
Kolmogorov-Smirnov Z		1,278	1,300	1,331
Asymp. Sig. (2-tailed)		,076	,068	,058

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

*Sumber: lampiran 5*

Dari tabel *One-Sample Kolmogorow-Smirnov Test* diperoleh angka probabilitas atau Asym Sig. (2-tailed). Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikansi atau  $\alpha = 5\%$ ) untuk pengambilan keputusan dengan pedoman :

- a. Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $<0,05$ , distribusi data adalah tidak normal.
- b. Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $>0,05$ , distribusi data adalah normal.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel berdistribusi normal, hal ini dapat dilihat dari signifikansi produk sebesar

076 > 0,05, nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,68 > 0,05, nilai signifikansi loyalitas nasabah sebesar 0,58 > 0,05.

Jadi, dapat diambil kesimpulan bahwa semua variabel dalam penelitian ini yaitu produk, kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah berdistribusi normal dan dapat dilakukan penelitian selanjutnya.

#### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas timbul sebagai akibat adanya hubungan antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan antara dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi variabel ketiga yang berada diluar model. Untuk mendeteksi uji multikolinieritas dinyatakan jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 maka model bebas dari multikolinieritas. Berikut adalah hasil pengujian dengan multikolinieritas

**Tabel 4.13**  
**Uji Multikolinieritas**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Produk	,844	1,184
Kualitas Pelayanan	,844	1,184

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: lampiran 5



Berdasarkan Coefficients di atas diketahui bahwa nilai VIF adalah 1,184 (produk), 1,184 (kualitas pelayanan). Berdasarkan hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas karena hasilnya lebih kecil dari 10.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa ke dua variabel tidak saling berkorelasi, karena semua variabel memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10 sehingga terbebas dari multikolinieritas.

**c. Uji Glejser**

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji sama atau tidak varians dari residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Persamaan yang baik adalah jika tidak heterokedastisitas. Uji yang digunakan untuk melihat ada atau tidaknya heterokedastisitas adalah uji Glejser, yaitu meregresikan absolute residual dengan variabel bebas, dengan ketentuan. Bila nilai sig < 0,05, maka terjadi heterokedastisitas pada model regresi. Bila nilai sig > 0,05 maka tidak terjadi heterokedastisitas.

**Tabel 4.13**  
**Uji Glejser**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	2.433	1.537		1.582	.115
1	Produk	-.045	.043	-.080	-1.039	.300
	kualitas pelayanan	.047	.046	.078	1.016	.311

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: lampiran 5

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (X1 dan X2) nilai sig. > 0,05, maka tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

### 3. Uji Analisis Regresi Berganda

Hasil pengujian pengaruh variabel independen bauran pemasaran (produk, harga, tempat, dan promosi) terhadap variabel dependen (minat beli) dalam uji regresi linier berganda disajikan sebagai berikut:

**Tabel 4.15**  
**Uji Analisis Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	18,178	2,454	
1 Produk	,332	,069	,338
Kualitas Pelayanan	,152	,074	,144

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

*Sumber: lampiran 6*

Berdasarkan dari hasil uji regresi linier berganda di atas maka dapat diperoleh hasil persamaan yaitu sebagai berikut :

$$Y = 18,178 + 0,332 X_1 + 0,152 X_2$$

Dari persamaan regresi di atas, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 18,178 menunjukkan bahwa jika nilai variabel produk, kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah pada asuransi syariah bumiputera kantor operasional tulungagung 18,178 satu satuan.
- b. Koefisien regresi  $X_1$  (produk) sebesar 0,332 artinya apabila variabel produk naik sebesar satu satuan maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0,332 satuan.

- c. Koefisien regresi  $X_2$  (harga) sebesar 0,152 artinya apabila variabel kualitas pelayanan naik sebesar satu satuan maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0,152 satuan.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji T

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel independen benar-benar berpengaruh terhadap variabel dependen secara terpisah atau parsial. Untuk menginterpretasikan koefisien variabel bebas (independen) dapat menggunakan unstandardized coefficient maupun standardized coefficient yaitu dengan melihat nilai signifikansi masing-masing variabel pada tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ . Berikut hasil uji T :

**Tabel 4.16**

##### Uji T

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	T	Sig.
(Constant)	7,407	,000
Produk	4,825	,000
Kualitas Pelayanan	2,048	,042

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: lampiran 7

1. Pengaruh Produk (X1) terhadap loyalitas nasabah (Y)

Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu,  $4,825 > 1,286$  dan  $sig\ 0,000 < 0,05$  maka  $H_0$ , yang berarti produk pada asuransi syariah berpengaruh dan signifikan secara statistic pada  $\alpha = 5\%$  terhadap loyalitas nasabahnya. Nilai  $t_{hitung}$  ( $4,825$ )  $> t_{tabel}$  maka disimpulkan menolak  $H_0$ , produk berpengaruh positif dan signifikan secara statistic pada  $\alpha = 5\%$  terhadap loyalitas nasabah di Asuransi Syariah Tulungagung.

## 2. Pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y)

Berdasarkan analisis regresi secara parsial didapatkan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu,  $2,048 > 1,286$  dan  $sig\ 0,000 < 0,05$  maka  $H_0$ , yang berarti kualitas pelayanan pada asuransi syariah berpengaruh dan signifikan secara statistic pada  $\alpha = 5\%$  terhadap loyalitas nasabahnya. Nilai  $t_{hitung}$  ( $2,048$ )  $> t_{tabel}$  maka disimpulkan menolak  $H_0$ , produk berpengaruh positif dan signifikan secara statistic pada  $\alpha = 5\%$  terhadap loyalitas nasabah di Asuransi Syariah Tulungagung.

### b. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Tabel 4.17**  
**Uji F**

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

Model	F	Sig.
Regression	20,891	,000 <sup>b</sup>
Residual		
Total		

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Produk

Sumber: lampiran 7

Dari uji anova atau F test didapatkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 20,891 yang lebih besar dari  $F_{tabel}$  sebesar 3,04 dan signifikansi F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikansi atau  $\alpha = 5\%$ ).

Sehingga berdasarkan penelitian ini, dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_3$  diterima. Karena F hitung yang lebih besar dari F tabel atau signifikansi F yang lebih kecil dari nilai  $\alpha$  atau dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan antara produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap loyalita nasabah pada Asuransi Syariah Tulungagung.

**c. Analisi Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, dengan melihat nilai *Adjusted R Square* dari data tabel *Model Summary*.

**Tabel 4.18**  
**Uji Determinasi**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,417 <sup>a</sup>	,174	,165	3,20905

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: lampiran 8

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa *Adjusted R Square* adalah 0,165, artinya 16,5% variabel terikat loyalitas nasabah (Y) dijelaskan oleh variabel bebas yang terdiri dari produk dan loyalitas nasabah. Dan sisanya sebesar 83,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan. Jadi, sebagian kecil variabel terikat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas yang digunakan dalam model.

Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa koefisien determinasi pengaruh produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dan loyalitas nasabah (X3) adalah lemah, karena nilai *Adjusted R Square* mendekati angka 0.