

## BAB V

### PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menyebar angket yang diajukan kepada nasabah asuransi syariah Bumiputera Tulungagung. Kemudian peneliti mengolah data hasil jawaban angket yang telah diisi oleh responden. Dalam penelitian hasil angket tersebut peneliti menggunakan aplikasi SPSS 21, maka tujuan yang akan dikemukakan oleh peneliti adalah untuk menjelaskan :

#### **A. Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Asuransi Syariah Bumiputera 1912 Kantor Operasional Tulungagung**

Hasil penelitian yang diteliti oleh peneliti menunjukkan bahwa produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada asuransi syariah bumiputera Tulungagung. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$ . Untuk nilai signifikan produk kecil dari probabilitas. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$ , yang artinya produk berpengaruh positif dan signifikan secara statistic terhadap loyalitas nasabah pada asuransi syariah Bumiputera Tulungagung.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Heri Setiawan yang menunjukkan bahwa hipotesis dari penelitiannya ada pengaruh yang signifikan antara produk terhadap loyalitas nasabah pada koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan.<sup>68</sup>

---

<sup>68</sup>Heri Setiawan, Maria Maglalena Minarsih, Azis Fathoni, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan*

Hasil penelitiannya terhadap loyalitas nasabah tinggi terlihat dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak. Artinya produk berpengaruh tinggi terhadap loyalitas nasabah.

Menurut kuat supriyono, menyatakan bahwa produk merupakan barang atau jasa yang dapat diperjual belikan dalam *marketing*.<sup>69</sup> Menurut kotler dan amstrong produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan dan yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan. Produk merupakan kesan atau pendapat seseorang baik atau buruk tentang suatu produk, baik dari desain produk, kualitas produk, dan manfaat produk bagi nasabah yang dapat memenuhi kebutuhannya.

## **B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Asuransi Syariah Bumiputera 1912 Kantor Operasional Tulungagung**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah pada asuransi syariah Bumiputera Tulungagung. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$ . Untuk nilai signifikansi kualitas pelayanan lebih kecil dari probabilitas. Maka dapat disimpulkan bahwa menolak  $H_0$ , yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara statistic terhadap loyalitas nasabah pada asuransi syariah Bumiputera Tulugagung.

---

*Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Stud Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agng Sukses Cabang Ngaliyan)*, (semarang: 2016).

<sup>69</sup> Kuat Supriyono, *Pengaruh Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Membeli Rumah Pada Perumahan Bukit Semarang Baru (BSB) City Semarang*, (Semarang:2014)

Penelitian ini di dukung oleh ariyanto sunarno yang menunjukkan bahwa hipotesis dari penelitiannya ada pengaruh yng signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTN Syariah cabang Bandung. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tinggi terlihat dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh tinggi terhadap loyalitas nasabah.<sup>70</sup>

Diah Ayu Entika Sari menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mendukung tercapainya *customer loyalty* karena dengan adanya layanan yang baik akan membuat para pelanggan merasa nyaman dan dihargai.<sup>71</sup> Menurut kotler, pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkarikat pada suatu produk atau fisik.kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling penting dalam menciptakan loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan yang baik, dan memuaskan nasabah akan terbentuk sebuah kenyamanan, kepuasan dan tentunya kepercayaan sehingga menciptakan loyalitas nasabah.

---

<sup>70</sup> Ariyanto Sunarno, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Loalitas Nasabah Pada Bank BTN Syariah Cabang Bandung*, (Bandung: Skripsi Yang Tidak Diterbitkan, 2011), hal. 66

<sup>71</sup> Diah Ayu Entika Sari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen UD. Agung Chicken Di Boyolali)*, (Surakarta: 2015).

**C. Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Asuransi Syariah Bumiputera 1912 Kantor Operasional Tulungagung**

Hipotesis untuk mengetahui pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah, dimana diketahui:

1.  $H_0$  = tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada asuransi syariah Bumiputera.
2.  $H_a$  = ada pengaruh positif dan signifikan antara produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada asuransi syariah Bumiputera.

Berdasarkan hasil uji F, menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Maka tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$ . hal ini, menunjukkan bahwa produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada asuransi syariah Bumiputera Tulungagung. Berdasarkan uji determinisasi sehingga dapat diartikan bahwa produk dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini di dukung oleh herry susanto yang menunjukkan bahwa hipotesis dari penelitiannya ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan produk terhadap loyalitas konsumen pada kebunku nursey. Dilihat dari hasil penelitiannya yang diolah dengan program *SPSS Versi 16.0 For Windows* menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya

ada pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan produk terhadap loyalitas konsumen pada kebunku nursesey malang.<sup>72</sup>

---

<sup>72</sup> Herry Susanto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kebunku Nursesey Malang*, (Malang: Skripsi tidak diterbitkan.2008), hal 64