

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung

1. Sejarah Berdirinya PT Prudential Life Assurance

PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) didirikan pada tahun 1995 dan merupakan bagian dari Prudential plc, sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka di Inggris. Sebagai bagian dari grup yang berpengalaman lebih dari 168 tahun di industri asuransi jiwa, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia. Prudential Indonesia sebagai perusahaan di bidang jasa keuangan telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Lembaga ini dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan dan akuntabel serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat (Pasal 4 UU OJK).¹

Prudential Indonesia memiliki izin usaha di bidang asuransi jiwa patungan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Indonesia Nomor: 241/KMK.017/1995 tanggal 1 Juni 1995 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor: S.191/MK.6/2001 tanggal 6 Maret 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor S.614/MK.6/2001 tanggal 23 Oktober 2001

¹ PT Prudential Life Assurance, *PRUfast Start*, (Jakarta: PT Prudential Life Assurance, 2014), hlm. 5.

juncto Surat Menteri Keuangan Nomor S-9077/BL/2008 tanggal 19 Desember 2008. Perusahaan juga memiliki izin usaha Unit Syariah berdasarkan surat Menteri Keuangan Nomor KEP 167/KM.10/2007 yang dikeluarkan pada tanggal 20 Agustus 2007.²

Sejak peluncuran produk asuransi yang terkait investasi (unit *link*) pertamanya di tahun 1999, Prudential Indonesia telah menjadi pemimpin pasar untuk kategori produk tersebut di Indonesia. Prudential Indonesia menyediakan berbagai produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi setiap kebutuhan keuangan para nasabahnya di Indonesia. Prudential Indonesia juga telah mendirikan unit bisnis Syariah sejak tahun 2007 yaitu meluncurkan produk PRU Syariah dan PRU *link* Syariah sebagai produk Asuransinya. Sejak itu Prudential Indonesia dikenal dan dipercaya sebagai pemimpin pasar asuransi jiwa syariah di Indonesia sejak pendiriannya.³

Data terakhir per 31 Desember 2016, Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dan 6 kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam dan Semarang. Prudential Indonesia melayani lebih dari 2,4 juta nasabah melalui lebih dari 260.000 tenaga pemasar berlisensi di 393 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di

² Prudential Indonesia, “Informasi Prudential” dalam http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/header/aboutus/index.html diakses pada hari selasa tanggal 02 Mei 2017 pukul 13.40 WIB.

³ PT Prudential Life Assurance, *PRUfast Start...*, hlm. 5.

seluruh Nusantara termasuk Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam dan Bali.⁴

Dalam rangka memasarkan dan memperluas jaringan asuransi Prudential kepada masyarakat, terutama memasarkan produk syariahnya maka diperlukan usaha dengan sungguh-sungguh dan disertai dengan perencanaan, salah satunya adalah dengan membuka kantor cabang PT Prudential Life Assurance di Kabupaten Tulungagung yang didirikan pada tahun 2010.⁵

2. Lokasi PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung

PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung terletak di Jalan Hasanudin Ruko Panglima Sudirman Trade Centre Blok D5 Tulungagung Jawa Timur.

3. Misi PT Prudential Life Assurance

Menjadi perusahaan Jasa Keuangan Ritel terbaik di Indonesia, melampaui pengharapan para nasabah, tenaga pemasaran, staf dan pemegang saham dengan memberikan pelayanan sempurna, produk berkualitas, tenaga pemasaran profesional yang berkomitmen tinggi serta menghasilkan pendapatan investasi yang menguntungkan.⁶

Sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Misi, PT Prudential Life Assurance memiliki Empat Pilar, yaitu fondasi yang merupakan

⁴ Prudential Indonesia, "Informasi Prudential" dalam http://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/header/aboutus/index.html diakses pada hari selasa tanggal 02 Mei 2017 pukul 13.40 WIB.

⁵ Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung pada tanggal 04 Mei 2017 pukul 10.05 WIB.

⁶ Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung pada tanggal 04 Mei 2017 pukul 10.10 WIB.

dasar berdiri dan berkembangnya perusahaan serta yang membedakannya dengan perusahaan-perusahaan lain. Berikut ini adalah Empat Pilar tersebut :⁷

a. Semangat untuk selalu menjadi yang terbaik

Untuk memberikan yang terbaik dan memperbaiki kemampuan untuk mendapatkan hasil yang terbaik pula.

b. Organisasi yang memberikan kesempatan belajar

Memberikan kesempatan kepada setiap orang di perusahaan untuk mendapatkan pengetahuan, keahlian dan pengembangan pribadi melalui berbagi training.

c. Bekerja sebagai suatu keluarga

Bekerja bergandengan tangan sebagai satu keluarga besar memperlakukan satu sama lainnya dengan rasa hormat dan penuh kasih untuk menciptakan suasana penuh pengertian.

d. Integritas dan Keuntungan yang merata bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan

Komitmen untuk selalu memiliki integritas dalam setiap hal, menyediakan pelayanan terbaik untuk nasabah, menghargai setiap orang dengan adil berdasarkan nilai tambah bisnis, berkomunikasi dengan jelas dan memberikan pendapatan penghasilan yang baik ke setiap orang (tanpa diskriminasi).

⁷ Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung pada tanggal 04 Mei 2017 pukul 10.15 WIB.

Meskipun misi dan empat pilar di atas sudah menjelaskan arah dan tujuan perusahaan, PT Prudential Life Assurance juga menjalankan *Core Values* (nilai-nilai inti) yang dikembangkan oleh *Prudential Corporation Asia (PCA)* sebagai panduan kepada setiap orang di perusahaan dalam bekerja. *Core Values* (nilai-nilai inti) tersebut yaitu:⁸

a. Berinovasi dan menciptakan peluang

PT Prudential Life Assurance terus berinovasi dan menantang diri untuk menciptakan peluang.

b. Menunjukkan rasa peduli dan memahami

PT Prudential Life Assurance mengerti dan peduli akan kebutuhan dan harapan para karyawan, nasabah, agen, mitra kerja, dan para pemegang saham.

c. Bekerja sama

PT Prudential Life Assurance menegakkan keterbukaan, saling percaya, dan kerja sama tim di seluruh tingkatan organisasi.

d. Memberikan yang terbaik

PT Prudential Life Assurance memenuhi janji kita dan memberikan yang terbaik berdasarkan harapan yang jelas dari para stakeholders, sambil terus menjaga integritas kita di setiap waktu.

4. Motto PT Prudential Life Assurance

Always Listening Always Understanding. Artinya hanya dengan mendengarkan, kami dapat memahami apa yang dibutuhkan masyarakat,

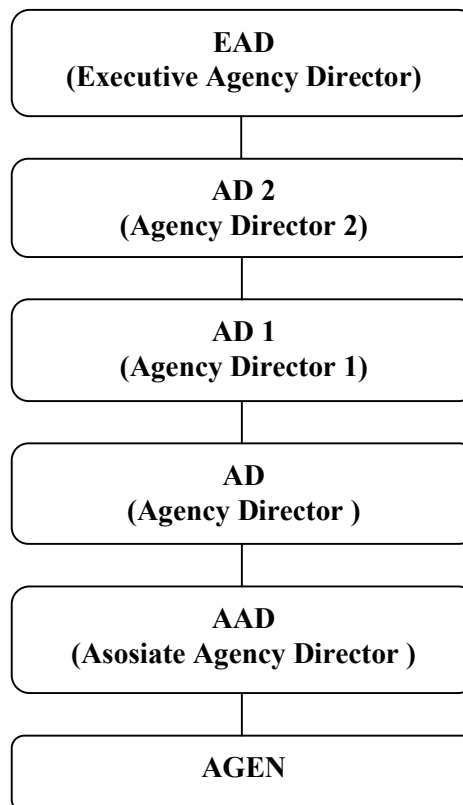
⁸ Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung pada tanggal 04 Mei 2017 pukul 10.30 WIB.

dan hanya dengan memahami apa yang dibutuhkan masyarakat, kami dapat memberikan produk dan tingkat pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.⁹

5. Struktur Organisasi PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung

Gambar 4.1

STRUKTUR ORGANISASI



6. Produk-Produk Asuransi PRUSyariah PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung

PRUlink syariah adalah sebuah produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi berbasis syariah. *PRUlink syariah* dirancang untuk

⁹ PT Prudential Life Assurance, *PRUfast Start...*, hlm. 9.

memenuhi kebutuhan masyarakat akan rancangan keuangan masa depan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam.¹⁰ Jenis *Akad* pada produk PRUlink Syariah adalah :¹¹

- a. *Akad Tabarru'* yaitu *akad* antara sesama pemilik Polis atau peserta yang disebut *hibah*.
- b. *Akad Tijarah* yaitu *akad* antara pemilik Polis atau peserta dengan perusahaan asuransi syariah yang disebut *wakalah bil ujah*.

PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung memiliki dua jenis produk asuransi PRUlink syariah, yaitu :

- a. PRUlink Syariah Investor Account (PIA Syariah)

PRUlink Syariah Investor Account (PIA Syariah) merupakan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi syariah dengan pembayaran kontribusi satu kali yang menawarkan berbagai pilihan dana investasi syariah. Di samping mendapatkan potensi hasil investasi, produk ini juga akan memberikan perlindungan yang komprehensif terhadap resiko kematian atau resiko menderita cacat total dan tetap. Produk ini memberikan keleluasaan bagi Pemegang Polis untuk memilih investasi syariah yang memungkinkan tingkat pengembalian investasi yang baik di jangka panjang, sesuai dengan kebutuhan dan profil risiko Pemegang Polis. Produk PIA Syariah ini terbuka untuk umum dengan usia masuk maksimal 70 tahun dan akhir manfaat sampai dengan peserta berusia 99 tahun. Untuk minimum

¹⁰ PT Prudential Life Assurance, PRUfast Start..., hlm. 20.

¹¹ Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung pada tanggal 04 Mei 2017 pukul 11.25 WIB.

kontribusinya yaitu sebesar Rp. 12.000.000,- dan tidak ada batasan maksimum.¹² Manfaat yang bisa didapatkan melalui produk ini yaitu antara lain :

- 1) Memberikan santunan meninggal dunia atau cacat total dan tetap sebesar uang pertanggungan ditambah dengan nilai tunai.
- 2) Dapat memilih jenis investasi sesuai dengan profil risiko yang nasabah inginkan.
- 3) Memiliki fasilitas *withdrawal* atau penarikan nilai tunai sebagian.
- 4) Jika peserta yang diasuransikan meninggal dunia sebelum berusia 99 tahun maka akan mendapatkan manfaat santunan asuransi dan manfaat nilai tunai.
- 5) Jika peserta yang diasuransikan menderita cacat total dan tetap setelah berusia 6 tahun dan sebelum berusia 60 tahun maka akan mendapatkan manfaat santunan asuransi dan manfaat nilai tunai.
- 6) Jika peserta yang diasuransikan hidup sampai dengan tanggal akhir pertanggungan maka akan mendapatkan manfaat nilai tunai.

b. *PRUlink Syariah Assurance Account*

PRUlink syariah assurance account (PAA Syariah) adalah produk asuransi jiwa terkait investasi berdasarkan prinsip syariah dengan pembayaran kontribusi secara berkala yang memberikan fleksibilitas tak terbatas yang memungkinkan nasabah untuk sewaktu-waktu mengubah jumlah pertanggungan, kontribusi serta cara

¹² Wawancara dengan Bapak Agus Salim di kantor PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung pada tanggal 04 Mei 2017 pukul 11.10 WIB.

pembayaran yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Bahkan nasabah juga bisa menambah asuransi tambahan seperti rawat inap, kecelakaan atau kondisi kritis. Nasabah juga bisa memilih satu atau kombinasi dari 3 dana investasi syariah yang tersedia, dan dapat mengubah kombinasi dana investasi syariah sewaktu-waktu. Produk ini memiliki masa pertanggungan sampai dengan peserta yang diasuransikan berusia 99 tahun atau selama Polis masih aktif. Premi yang nasabah bayarkan memberikan manfaat perlindungan (proteksi) dan manfaat investasi dalam bentuk nilai tunai. Manfaat yang bisa didapatkan melalui produk ini yaitu antara lain :

- 1) Memberikan santunan meninggal dunia atau cacat total dan tetap sebesar uang pertanggungan.
- 2) Dapat memilih jenis investasi sesuai dengan profil risiko yang nasabah inginkan.
- 3) Nasabah diperbolehkan untuk menambah perlindungan asuransi dengan memiliki asuransi tambahan.
- 4) Nasabah bisa menggunakan cuti kontribusi di mana nasabah diperbolehkan untuk berhenti membayar kontribusi selama jangka waktu tertentu, karena alasan-alasan darurat.
- 5) Memiliki fasilitas *withdrawal* atau penarikan nilai tunai sebagian.
- 6) Jika peserta yang diasuransikan meninggal dunia sebelum berusia 99 tahun maka akan mendapatkan manfaat santunan asuransi dan manfaat nilai tunai.

- 7) Jika peserta yang diasuransikan menderita cacat total dan tetap setelah berusia 6 tahun dan sebelum berusia 70 tahun maka akan mendapatkan manfaat santunan asuransi dan manfaat nilai tunai.
- 8) Jika peserta yang diasuransikan hidup sampai dengan tanggal akhir pertanggungannya maka akan mendapatkan manfaat nilai tunai.

B. Gambaran Umum Responden

Obyek dalam penelitian ini adalah sebagian nasabah PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung. Jumlah responden yaitu 87 orang dari jumlah nasabah seluruhnya sejumlah 668 orang Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kepada 87 nasabah PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung, peneliti membagi karakteristik responden menjadi 4 bagian, yaitu :

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin nasabah PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-Laki	38	44%
Perempuan	49	56%
Jumlah	87	100%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.1 diatas diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 38 orang atau 44% dari jumlah responden. Sedangkan responden jenis kelamin perempuan sebanyak 49 orang atau 56% dari jumlah responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dari pada jumlah responden laki-laki. Hal ini berarti bahwa perempuan lebih banyak menggunakan produk jasa PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung dibanding laki-laki.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Adapun data mengenai usia nasabah PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2

Usia Responden

Usia Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
25-30 Tahun	6	7%
31-35 Tahun	15	17%
36-40 Tahun	24	27%
41-45 Tahun	26	30%
46-50 Tahun	11	13%
> 50 Tahun	5	6%
Jumlah	87	100%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebanyak 6 responden atau sebesar 7% berusia 25-30 tahun, 15 responden atau sebesar 17% berusia 31-35 tahun, 24 responden atau sebesar 27% berusia 36-40 tahun, 26 responden atau sebesar 30% berusia 41-45 tahun, 11 responden atau

sebesar 13% berusia 46-50 tahun dan 5 responden atau sebesar 6% berusia diatas 50 tahun. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa kelompok usia nasabah PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung yang paling banyak adalah usia 41-45 tahun dengan jumlah responden 26 orang atau sebesar 30% .

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui tingkat pendidikan terakhir responden, peneliti mengelompokkan menjadi enam kelompok, yaitu tamat SD, SMP/Sederajat, SMA/Sederajat, Diploma, Sarjana dan Pasca Sarjana. Adapun data mengenai tingkat pendidikan nasabah PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3

Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
SD	5	6%
SMP/Sederajat	14	16%
SMA/Sederajat	28	32%
Diploma	7	8%
Sarjana	18	21%
Pasca Sarjana	15	17%
Jumlah	87	100%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa responden berpendidikan SD sebanyak 5 orang atau 6%, berpendidikan SMP/Sederajat sebanyak 14 orang atau 16%, berpendidikan SMA/Sederajat sebanyak 28 orang atau 32%, berpendidikan Diploma

sebanyak 7 orang atau 8%, berpendidikan Sarjana 18 orang atau 21% dan berpendidikan Pasca Sarjana sebanyak 15 orang atau 17%. Hal ini dapat diartikan bahwa nasabah PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung dengan tingkat pendidikan terakhir terbanyak yaitu SMA/Sederajat dengan jumlah nasabah sebanyak 28 orang atau 32%.

4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data mengenai pekerjaan responden, peneliti mengelompokkan menjadi empat kategori, yaitu PNS, Pegawai Swasta, Wiraswasta dan Lain-lain. Adapun gambaran tentang pekerjaan nasabah PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4

Pekerjaan Responden

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
PNS	25	29%
Pegawai Swasta	16	18%
Wiraswasta	32	37%
Lain-lain	14	16%
Jumlah	87	100%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden dengan jenis pekerjaan Wiraswasta lebih banyak yaitu dengan jumlah 32 orang atau 37%, Pekerjaan PNS sebanyak 25 orang atau 29%, Pegawai Swasta sebanyak 16 orang atau 18% dan jenis pekerjaan lain-lain sebanyak 14 orang atau 16%. Hasil ini dapat diartikan bahwa yang memakai jasa PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung lebih banyak memiliki jenis pekerjaan sebagai Wiraswasta.

C. Deskripsi Variabel Penelitian

1. Deskripsi Variabel Promosi (X1)

Tabel 4.5

Hasil Kuesioner Variabel Promosi (X1)

Pengukuran	Jawaban Responden					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
Sangat Setuju	41	29	40	52	56	218
Setuju	29	29	32	29	20	139
Netral	17	15	14	6	11	63
Tidak Setuju	-	14	1	-	-	15
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-	-	0

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa jawaban setiap poin pernyataan yang diisi oleh nasabah mengenai variabel promosi rata-rata menjawab sangat setuju dengan jumlah 218.

2. Deskripsi Kualitas Pelayanan (X2)

Tabel 4.6

Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Pengukuran	Jawaban Responden					Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
Sangat Setuju	31	28	23	24	29	135
Setuju	49	49	51	41	48	238
Netral	7	10	13	22	10	62
Tidak Setuju	-	-	-	-	-	0
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-	-	0

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa jawaban setiap poin pernyataan yang diisi oleh nasabah mengenai variabel kualitas pelayanan rata-rata menjawab setuju dengan jumlah 238.

3. Deskripsi Variabel Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah (X3)

Tabel 4.7**Hasil Kuesioner Variabel Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah (X3)**

Pengukuran	Jawaban Responden					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
Sangat Setuju	28	23	25	28	34	138
Setuju	40	40	39	43	38	200
Netral	19	24	23	16	15	97
Tidak Setuju	-	-	-	-	-	0
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-	-	0

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa jawaban setiap poin pernyataan yang diisi oleh nasabah mengenai variabel penerapan prinsip-prinsip syariah rata-rata menjawab setuju dengan jumlah 200.

4. Deskripsi Variabel Keputusan Menjadi Nasabah (Y)

Tabel 4.8**Hasil Kuesioner Variabel Keputusan Menjadi Nasabah (Y)**

Pengukuran	Jawaban Responden					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
Sangat Setuju	35	26	27	32	33	153
Setuju	39	48	43	42	37	209
Netral	13	13	17	13	17	73
Tidak Setuju	-	-	-	-	-	0
Sangat Tidak Setuju	-	-	-	-	-	0

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa jawaban setiap poin pernyataan yang diisi oleh nasabah mengenai variabel keputusan menjadi nasabah rata-rata menjawab setuju dengan jumlah 209.

D. Analisis Data

1. Uji Keabsahan Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Nilai validitas masing-masing pertanyaan atau pernyataan dapat dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation*. Selanjutnya nilai tersebut dibandingkan dengan *r tabel product moment*. Jika nilai koefisiennya positif dan lebih besar daripada *r tabel product moment*, maka item tersebut dinyatakan valid. Selain itu Sugiyono dan Wibowo menyatakan bahwa bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 87 responden. Dari jumlah responden tersebut dapat diketahui besarnya r_{tabel} adalah 0,211 ($df = n - 2 = 87 - 2 = 85$) dengan taraf signifikansi (α) yaitu sebesar 5%. Berdasarkan jendela *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing butir adalah :

Tabel 4.9

Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
Promosi (X1)	X1.1	0,619	Valid
	X1.2	0,536	Valid
	X1.3	0,514	Valid
	X1.4	0,538	Valid
	X1.5	0,525	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,475	Valid
	X2.2	0,781	Valid

	X2.3	0,630	Valid
	X2.4	0,479	Valid
	X2.5	0,724	Valid
Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah (X3)	X3.1	0,426	Valid
	X3.2	0,619	Valid
	X3.3	0,709	Valid
	X3.4	0,546	Valid
	X3.5	0,568	Valid
Keputusan Menjadi Nasabah (Y)	Y.1	0,665	Valid
	Y.2	0,638	Valid
	Y.3	0,614	Valid
	Y.4	0,643	Valid
	Y.5	0,686	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, seluruh item mulai dari X1.1 sampai Y.5 adalah valid.. Hal ini terbukti dengan nilai *Correted Item-Total Correlation* lebih besar dibanding *r tabel product moment* yaitu 0,211. Selain itu dikatakan valid karena nilai *Correted Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,3. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau benar secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen atau indikator yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel. Berikut hasil dari uji reliabilitas instrumen variabel promosi (X1), kualitas pelayanan (X2), penerapan prinsip-prinsip syariah (X3) dan keputusan menjadi nasabah (Y) :

Tabel 4.10**Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Promosi (X1)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.763	5

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa variabel promosi memiliki nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,61. Hal ini sejalan dengan teori menurut Triton bahwa hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen dinyatakan *Reliabel*. Selain itu Nugroho juga menjelaskan bahwa suatu instrumen penelitian dapat diterima apabila memiliki koefisien *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.11**Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.819	5

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,81. Hal ini sejalan dengan teori menurut Triton bahwa hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen dinyatakan *Sangat Reliabel*. Selain itu Nugroho juga menjelaskan bahwa suatu instrumen penelitian

dapat diterima apabila memiliki koefisien *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.12

Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	5

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa variabel Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah memiliki nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,61. Hal ini sejalan dengan teori menurut Triton bahwa hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen dinyatakan *Reliabel*. Selain itu Nugroho juga menjelaskan bahwa suatu instrumen penelitian dapat diterima apabila memiliki koefisien *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.13

Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Keputusan Menjadi Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	5

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa variabel Keputusan Menjadi Nasabah memiliki nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,81. Hal ini sejalan dengan teori menurut Triton bahwa hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen dinyatakan *Sangat*

Reliabel. Selain itu Nugroho juga menjelaskan bahwa suatu instrumen penelitian dapat diterima apabila memiliki koefisien *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,60.

2. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur apakah data memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas data menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov*. Untuk pengambilan keputusan dengan pedoman sebagai berikut :

- a. Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai Sig. atau signifikansi > 0,05.
- b. Data dikatakan berdistribusi tidak normal jika nilai Sig. atau signifikansi < 0,05.

Tabel 4.14

Uji *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Promosi	Kualitas_ Pelayanan	Penerapan_ Prinsip_Prinsip_ Syariah	Keputusan_ Menjadi_ Nasabah
N		87	87	87	87
Normal Parameters ^a	Mean	21.4368	20.8391	20.4713	20.9195
	Std. Deviation	2.88017	2.47252	2.69297	2.74166
Most Extreme Differences	Absolute	.141	.106	.110	.121
	Positive	.108	.104	.110	.068
	Negative	-.141	-.106	-.109	-.121
Kolmogorov-Smirnov Z		1.313	.992	1.023	1.127
Asymp. Sig. (2-tailed)		.064	.279	.246	.157

a. Test distribution is Normal.

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.14 diatas diketahui bahwa nilai *Asym. Sig. (2-tailed)* untuk X1 sebesar 0,064, X2 sebesar 0,279, X3 sebesar 0,246 dan Y sebesar 0,157. Sehingga dapat dikatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal karena semua variabel memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas muncul akibat adanya kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada diluar model, untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, Nugroho menyatakan jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari uji multikolinieritas. Hasil dari pengujian terdapat pada gambar dibawah ini :

Tabel 4.15

Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Promosi	.999	1.001
	Kualitas_Pelayanan	.999	1.001
	Penerapan_Prinsip_Prinsip_Syariah	.998	1.002

a. Dependent Variable: Keputusan_Menjadi_Nasabah

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan pada tabel 4.15 diatas, diketahui bahwa nilai VIF X1 (Promosi) sebesar 1,001, X2 (Kualitas Pelayanan) sebesar 1,001 dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah sebesar 1,002. Dengan demikian ketiga variabel diatas terbebas dari masalah multikolinearitas dikarenakan nilai VIF pada ketiga variabel tersebut kurang dari 10.

b. Uji Heteroskedastisitas

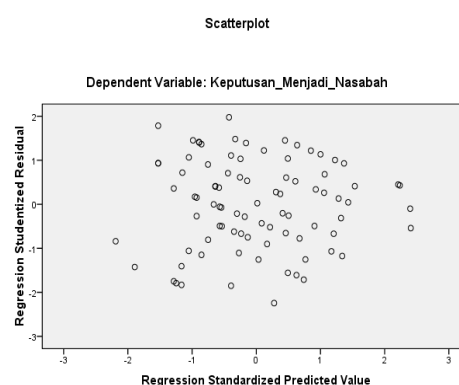
Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika :

- 1) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.
- 2) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0.
- 3) Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah.

Hasil dari pengujian heteroskedastisitas dapat diamati pada gambar *Scatterplot* berikut :

Gambar 4.2

Uji Heteroskedastisitas



Sumber : data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan gambar 4.2 diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena penyebaran titik-titik tidak membentuk sebuah pola yang jelas serta tersebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0.

c. Uji Autokorelasi

Menurut Makridakis, dkk dalam Sulaiman untuk mendeteksi autokorealsi dapat dilakukan dengan uji Durbin-Watson (DW) dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) $1,65 < \text{Durbin-Watson} < 2,35$ maka tidak ada autokorelasi
- 2) $1,21 < \text{Durbin-Watson} < 1,65$ atau $2,35 < \text{Durbin-Watson} < 2,79$ maka tidak dapat disimpulkan
- 3) $\text{Durbin-Watson} < 1,21$ atau $\text{Durbin-Watson} > 2,79$ maka terjadi autokorelasi

Tabel 4.16

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.503 ^a	.253	.227	2.41124	1.763

a. Predictors: (Constant), Penerapan_Prinsip_Prinsip_Syariah, Kualitas_Pelayanan, Promosi

b. Dependent Variable: Keputusan_Menjadi_Nasabah

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.16 diperoleh nilai *Durbin-Watson* pada *Model Summary* adalah sebesar 1,763. Jadi karena $1,65 < 1,763 < 2,35$ maka

menurut Makridakis, dkk dalam Sulaiman adalah tidak ada autokorelasi.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi berganda seringkali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang mengakibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas. Hasil analisis Regresi Linear Berganda adalah sebagai berikut :

Tabel 4.17

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18.962	3.545		5.349	.000
Promosi	.284	.090	.298	3.144	.002
Kualitas_Pelayanan	-.401	.105	-.362	-3.814	.000
Penerapan_Prinsip_Prinsip_Syariah	.207	.097	.203	2.138	.035

a. Dependent Variable: Keputusan_Menjadi_Nasabah

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 18,962 + 0,284 (X1) + (-0,401) (X2) + 0,207 (X3)$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Konstanta sebesar 18,962 menyatakan bahwa variabel Promosi (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah (X3) dalam keadaan konstan (tetap) maka nilai Keputusan Menjadi Nasabah sebesar 18,962.
- b. Nilai koefisien regresi X1 (Promosi) sebesar 0,284 artinya Promosi mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung, karena koefisien regresi variabel Promosi bernilai positif. Hal ini berarti setiap kenaikan (karena tanda positif) 1 satuan Promosi akan meningkatkan nilai Keputusan Menjadi Nasabah sebesar 0,284. Sebaliknya, jika Promosi mengalami penurunan sebesar 1 satuan maka Keputusan Menjadi Nasabah juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,284.
- c. Nilai koefisien regresi X2 (Kualitas Pelayanan) sebesar -0,401 artinya Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh negatif terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung, karena koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan bernilai negatif. Hal ini berarti setiap penurunan (karena tanda negatif) 1 satuan Kualitas Pelayanan maka akan menurunkan nilai Keputusan Menjadi Nasabah sebesar -0,401. Sebaliknya, jika Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka

Keputusan Menjadi Nasabah juga diprediksi mengalami peningkatan sebesar -0,401.

- d. Nilai koefisien regresi X_3 (Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah) sebesar 0,207 artinya Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah mempunyai pengaruh yang positif terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung, karena koefisien regresi variabel Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah bernilai positif. Hal ini berarti setiap kenaikan (karena tanda positif) 1 satuan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah akan meningkatkan nilai Keputusan Menjadi Nasabah sebesar 0,207. Sebaliknya, jika Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah mengalami penurunan sebesar 1 satuan maka Keputusan Menjadi Nasabah juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,207.
- e. Tanda positif (+) menandakan arah hubungan yang searah. Sedangkan tanda negatif (-) menunjukkan arah yang berbanding terbalik antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

5. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t (koefisien regresi secara parsial) digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen (Y).

Kriteria pengujiannya dapat dilihat berdasarkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} :

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Dapat dilihat berdasarkan signifikansi, yaitu :

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak

Nilai t_{tabel} dalam penelitian ini sebesar 1,989 (diperoleh dengan cara mencari nilai $df = n - k = 87 - 4 = 83$) dan taraf signifikansi (α) yaitu sebesar 0,025.

Tabel 4.18

Hasil Uji t (Parsial)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	18.962	3.545		5.349	.000
Promosi	.284	.090	.298	3.144	.002
Kualitas_Pelayanan	-.401	.105	-.362	-3.814	.000
Penerapan_Prinsip_Prinsip_Syariah	.207	.097	.203	2.138	.035

a. Dependent Variable: Keputusan_Menjadi_Nasabah

Sumber : data primer yang diolah, 2017

1. Hipotesis pertama pada penelitian ini adalah Promosi Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung.

Berdasarkan hasil uji regresi berganda tabel 4.18 diatas diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $3,144 > 1,989$ dengan taraf signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Hal ini berarti menunjukkan bahwa promosi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung. Dengan demikian hipotesis pertama (H_1) diterima.

2. Hipotesis kedua pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung.

Berdasarkan hasil uji regresi berganda pada tabel 4.18 diatas diketahui bahwa nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu sebesar $-3,814 < 1,989$ dengan taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung. Dengan demikian hipotesis kedua (H_2) ditolak.

3. Hipotesis ketiga pada penelitian ini adalah Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung.

Berdasarkan hasil uji regresi berganda pada tabel 4.18 diatas diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $2,138 >$

1,989 dengan taraf signifikansi sebesar $0,035 < 0,05$. Hal ini berarti menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip syariah secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung. Dengan demikian hipotesis ketiga (H_3) diterima.

b. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama (simultan). Kriteria pengujiannya dapat dilihat berdasarkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} :

1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima

2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Dapat dilihat berdasarkan signifikansi, yaitu :

1) Jika $Sig. > 0,05$ maka H_0 diterima

2) Jika $Sig. < 0,05$ maka H_0 ditolak

Tabel 4.19

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	163.869	3	54.623	9.395	.000 ^a
	Residual	482.568	83	5.814		
	Total	646.437	86			

a. Predictors: (Constant), Penerapan_Prinsip_Prinsip_Syariah, Kualitas_Pelayanan, Promosi

b. Dependent Variable: Keputusan_Menjadi_Nasabah

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat diketahui F_{hitung} sebesar 9,395 dan F_{tabel} yang diperoleh dengan taraf signifikansi 0,05 sebesar 2,715 ($df_1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$) dan ($df_2 = n - k = 87 - 4 = 83$). Dari hasil Uji F diatas menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar $9,395 > 2,715$ dengan taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel promosi, kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung. Dengan demikian hipotesis keempat (H_4) diterima.

6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen).

Tabel 4.20

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.503 ^a	.253	.227	2.41124

a. Predictors: (Constant), Penerapan_Prinsip_Prinsip_Syariah, Kualitas_Pelayanan, Promosi

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.20 diatas dapat diketahui bahwa *R Square* atau koefisien determinasi sebesar 0,253 dan nilai *Adjusted R Square*

sebesar 0,227. Artinya keputusan menjadi nasabah di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung dipengaruhi oleh variabel Promosi, Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah sebesar 22,7%. Sedangkan sisanya sebesar 77,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

E. Hasil Analisis Data

Dari hasil uji spss yang telah dipaparkan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dengan menggunakan uji T, variabel promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar $3,144 > 1,989$ dengan taraf signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dengan menggunakan uji T, variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} yaitu sebesar $-3,814 < 1,989$ dengan taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.
3. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dengan menggunakan uji T, variabel penerapan prinsip-prinsip syariah berpengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Prudential Life Assurance

Cabang Tulungagung. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar $2,138 > 1,989$ dengan taraf signifikansi sebesar $0,035 < 0,05$.

4. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan dengan menggunakan uji F diketahui bahwa variabel promosi, kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap keputusan menjadi nasabah di PT Prudential Life Assurance Cabang Tulungagung.