

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

1. Sejarah Berdirinya Asuransi Syariah AJB Bumiputera 1912

AJB Bumiputera berdiri sejak 1912, didirikan oleh tiga orang yaitu, Mas Ngabehi Dwidjosewono, Mas Karto Hadi Karto Soebroto dan Mas Adinidjojo dengan nama *Onderlinge Levensverzekring Maatschappij* PGHB (OLMij. PGHB) yang berpusat di Magelang. Pada 1912, kantor AJB Bumiputera pindah ke Yogyakarta dan tahun 1958 kantor AJB Bumiputera kembali pindah ke Jakarta. Tahun 1966 nama perusahaan berubah menjadi AJB Bumiputera.¹

Dalam perannya sebagai Sekretaris organisasi pemuda Boedi Oetomo yang diluncurkan pada tahun 1908, Ngabehi Dwidjosewojo Mas yang merupakan seorang guru, merasa yakin kondisi perekonomian guru dapat ditingkatkan jika mereka memiliki akses ke asuransi jiwa, tetapi di masa pemerintah kolonial Belanda saat itu tidak ada perusahaan yang memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. Karena di tahun 1912, beliau bersama rekan guru Mas Hadi Karto Soebroro dan Mas Adimidjojo mendirikan AJB Bumiputera 1912 sebagai perusahaan asuransi jiwa mutual nasional. Ketiga pendiri tersebut menjabat sebagai komisaris, Direktur dan Bendahara, kemudian Soeparno R. Turut bergabung, dan pemegang polis pertama M. Darmowijoyo. Sejak awal,

¹ Data Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung.

tujuan AJB Bumiputera 1912 jelas memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia dengan produk-produk finansial yang dikembangkan khusus untuk mereka oleh perusahaan yang dimiliki para pemegang polis (yang disebut sebagai anggota) dan menjaga keuntungannya tetap di Indonesia.

Hal ini dicapai melalui kerja keras para karyawan yang handal dan jaringan agen yang terus berkembang yang menjalin hubungan erat dengan para pemegang polis dengan cara membantu menaksir kebutuhan utama dan menentukan masa depan finansial mereka. Selama 100 tahun, AJB Bumiputera 1912 terus tambah dan berkembang secara stabil serta telah menjadi salah satu perusahaan asuransi terbesar di Indonesia. Meski telah lama berkiprah dan mencapai kesuksesan spektakuler, AJB Bumiputera 1912 tidak pernah melupakannya visinya untuk memberikan manfaat bagi semua masyarakat Indonesia melalui kerja keras dan dedikasi tenaga profesional yang menjunjung tinggi nilai-nilai idealisme dan mutualisme.

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:²

- 1) PT. Bumiputera Muda 1967 / Bumida 1967 (Asuransi Kerugian)
- 2) PT. Bank Bumiputera Indonesia (Perbankan)
- 3) PT. Wisma Bumiputera (Properti)

² Ibid.,

- 4) PT. Mardi Mulyo (Penerbit & Percetakan)
- 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)

AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi nasional pertama di Indonesia dan yang tertua. Perusahaan telah melewati tantangan naik dan turunnya perekonomian, serta krisis keuangan dan gejolak politik. Sepanjang 100 tahun, AJB Bumiputera 1912 terus melindungi kesejahteraan finansial anggotanya (pemegang polis) dan membantu mewujudkan impian mereka. AJB Bumiputera 1912 bukan tren terkini atau anak baru. AJB Bumiputera telah terbukti sepanjang waktu.

Keberadaan AJB Bumiputera 1912 sebagai usaha bersama atau *Mutual Company* telah dilakukan Pemerintah melalui Surat Keputusan Keuangan RI Nomor 1250/KMK/013/1988 tanggal 20 Desember 1989, kemudian oleh Pemerintah Indonesia ditegaskan lagi dalam UU No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian yaitu pada Pasal 7 ayat (2) sub

d, dan sekarang di Indonesia Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 ini adalah satu-satunya usaha asuransi jiwa yang berbentuk mutual. Sebagai perusahaan yang berbentuk mutual, kekuasaan tertinggi di AJB Bumiputera 1912 terletak di tangan anggotanya yang dalam hal ini adalah Para Pemegang Polis AJB Bumiputera 1912 itu sendiri. Kedudukan pemegang polis AJB Bumiputera 1912 sebagai pembeli jasa asuransi syariah (klien) juga berarti Pemilik Perusahaan, Perwujudan kekuasaan anggota disalurkan melalui wakil-wakilnya pada lembaga tertinggi perusahaan yakni: Badan Perwakilan Anggota (BPA).

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 AJB 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.

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.³

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 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 AJB 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 AJB 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

³ Anonim, <https://tulungagungkab.bps.go.id>. Diakses pada tanggal 7 Juni 2017. Jam 11.30.

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 korporasi dan koperasi yang menerapkan prinsip dasar gotong royong.⁴
- 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

⁴ Ibid.,

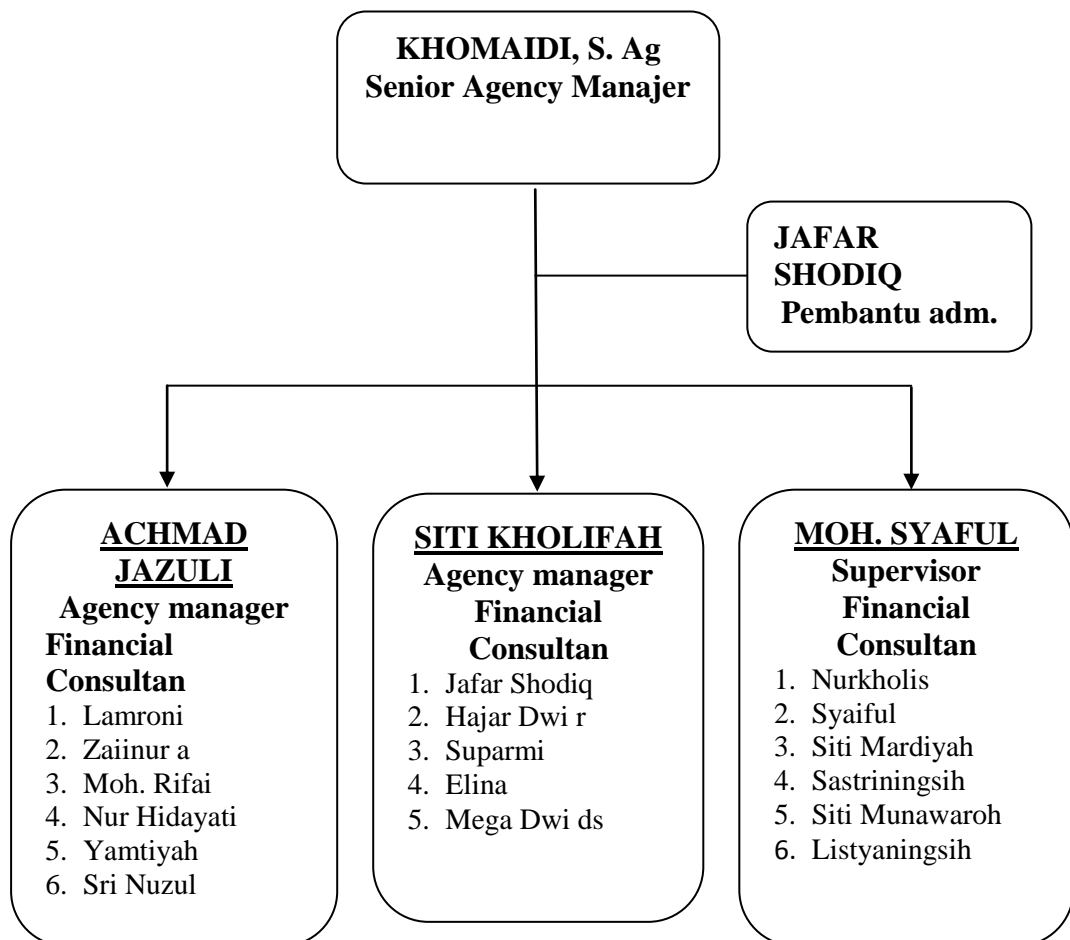
5. Struktur Organisasi Asuransi Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor

Unit Operasional Tulungagung

Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Syariah AJB 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.

Tabel 4.1

**Struktur Organisasi Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912
Syariah Kantor Unit Operasional Tulungagung⁵**



Keterangan :

⁵ Wawancara dengan Bapak Ja'far tanggal 07Juni 2017 di Kantor Bumiputera 1912 Syariah Cabang Tulungagung

a. KU : Kepala Unit

Tugasnya :

- 1) Mempunyai wewenang tertinggi dan bertanggung jawab pada seluruh kegiatan operasional dalam perusahaan.
- 2) Recek 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 pertanggungangan.⁶

c. Supervisor

Tugasnya :

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

d. Agen Produksi

Tugasnya :

- 1) Melakukan pengamatan kesehatan fisik calon tertanggung.
- 2) Menaksir nilai ekonomis sesuai dengan tingkat profesionalisme calon tertanggung.

⁶ Ibid.,

- 3) Meneliti hubungan kepentingan asuransi.
- 4) Kelayakan keuangan calon pemegang polis.
- 5) Memandu pemegang polis dalam mengisi SP.
- 6) Mengisi SP sesuai persyaratan.⁷

Dalam perusahaan Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung ada 21 karyawan yang terdiri dari 1 Pimpinan 1 Administrasi 6 Supervisor dan 13 agen produksi.

6. Keunggulan-Keunggulan Program Syariah Di Asuransi Jiwa Syariah AJB 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/jariyah, 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

⁷ Ibid.,

- 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.
 - a. Bunga deposito rata-rata 5,8% masih dipotong pajak 20%.
 - b. *Mudharabah* saat ini 10% dan dikenakan pajak.
 - 6) Pembagian nisbah bagi hasil
 - a. 70% untuk nasabah.
 - b. 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 analisis faktor dengan bantuan SPSS versi 16. Kuesioner yang dibagikan berjumlah 97 kuesioner dan yang tidak cacat atau kuesioner tersebut bisa digunakan untuk diolah lagi. Kuesioner tersebut disebarikan pada nasabah bumiputera.

Sebelum dibahas hasil jawaban kuesioner dari para responden tentang analisis faktor-faktor bauran pemasaran jasa pada asuransi syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung, akan diuraikan terlebih dahulu karakteristik responden yang digunakan sebagai sampel penelitian ini.

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	44	45,4%
2	Perempuan	53	54,6%
	Total	97	100%

Sumber : Data primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwadari 97 responden dengan jenis kelamin Perempuan lebih banyak dari pada responden dengan jenis kelamin Laki-laki. Responden dengan jenis kelamin Perempuan sebanyak 53 responden atau sebesar 54,6% dari jumlah keseluruhan responden dan responden dengan jenis kelamin Laki-laki sebanyak 44 responden atau sebesar 45,4% dari jumlah keseluruhan responden. Dari keterangan tersebut dapat diambil kesimpulan, bahwa nasabah AJB Bumiputera syariah Tulungagung mayoritas perempuan.

2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 4.3**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Prosentase (%)
1	Dibawah 19 tahun	0	0%
2	19-29 tahun	25	25,8%
3	30-39 tahun	46	47,4%
4	40-49 tahun	18	18,6%
5	Diatas 59 tahun	8	8,2%
	Total	97	100%

Sumber : Data primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui responden dengan usia terbanyak adalah usia 30-39 tahun, yaitu sebanyak 46 orang atau 47,4%. Kemudian usia 19-29 tahun sebanyak 25 orang atau 25,8%. Selanjutnya

usia 40-49 tahun sebanyak 18 orang atau 18,6%. Paling sedikit adalah usia di atas 59 tahun sebanyak 8 orang atau 8,2%. Dan untuk usia di bawah 19 tahun adalah 0 orang atau 0%. Dari keterangan tersebut dapat diambil kesimpulan, bahwa mayoritas nasabah yang berada di AJB Bumiputera Tulungagung berusia di antara 30-39 tahun.

3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase (%)
1	SD	23	23,7%
2	SMP	26	26,8%
3	SMA	34	35,1%
4	Diploma	6	6,2%
5	Sarjana	8	8,2%
6	Lainnya	0	0%
	Total	97	100%

Sumber : Data primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui pendidikan responden terbanyak adalah SMA, yaitu sebanyak 34 orang atau 35,1%. Kemudian SD sebanyak 23 orang atau 23,7%. Selanjutnya SMP sebanyak 26 orang atau 26,8%. Sarjana 8 orang atau 8,2%. Paling sedikit adalah Diploma sebanyak 6 orang atau 6,2%. Dan untuk pendidikan lainnya sebanyak 0 orang atau 0%. Dari keterangan tersebut dapat diambil kesimpulan, bahwa mayoritas pendidikan terakhir nasabah AJB Bumiputera Tulungagung adalah SMA.

4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.5**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)
1	PNS	7	7,2%
2	Pegawai Swasta	29	29,9%
3	Wiraswasta	36	37,1%
4	Pelajar/Mahasiswa	2	2%
5	IRT	23	23,7%
6	Lainnya	0	0%
	Total	97	100%

Sumber : Data primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pekerjaan responden yang terbanyak adalah wiraswasta dengan jumlah 36 orang atau 37,1%. Kemudian pegawai swasta 29 orang atau 29,9%, ibu rumah tangga 23 orang atau 23,7%, PNS 7 orang atau 7,2% dan pelajar/mahasiswa 2 orang atau 2%. Dan yang paling sedikit adalah lainnya sebanyak 0 orang atau 0%, Dari keterangan tersebut dapat diambil kesimpulan, bahwa mayoritas pekerjaan nasabah AJB Bumiputera Tulungagung adalah wiraswasta.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Nasabah Bumiputera

Tabel 4.6**Karakteristik Responden Berdasarkan Nasabah Bumiputera**

No	Asuransi nasabah bumiputera	Jumlah	Porsentase (%)
1	< 3	50	51.5%
2	< 6	27	27.8%
3	> 6	20	20.6%
	Jumlah	97	100%

Sumber : Data primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden lama menjadi nasabah terbanyak adalah < 3 bulan yaitu 50 orang atau 51.5%. Kemudian < 6 bulan yaitu 27 orang atau 27.8%. Paling sedikit adalah > 6 bulan 20 orang atau 20.6%. Dari keterangan tersebut dapat di ambil kesimpulan, bahwa mayoritas nasabah yang lama menjadi asuransi syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung yaitu < 3 bulan.

6. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung Ke Kantor Bumiputera

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung Ke Kantor Bumiputera

No	Intensitas berkunjung ke kantor bumiputera	Jumlah	Porsentase (%)
1	1 kali/lebih	60	61.8%
2	1 kali/3 bulan	20	20.6%
3	1 kali/> 3 bulan	17	17.5%
	Jumlah	97	100%

Sumber : Data primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden intensitas berkunjung menjadi nasabah terbanyak adalah 1 kali/lebih yaitu 60 orang atau 61.8%. Kemudian 1 kali/3 bulan yaitu 20 orang atau 20.6%. Paling sedikit adalah 1 kali/> 3 bulan 17 orang atau 17.5%. Dari keterangan tersebut dapat di ambil kesimpulan, bahwa mayoritas nasabah yang berkunjung asuransi syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung yaitu 1 kali/lebih.

C. ANALISIS DATA

1. Pembahasan Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Sebelum dilakukan analisis, variabel perlu dipilih dan diseleksi. Selanjutnya dilakukan pengujian kelayakan variabel dengan melakukan pengujian validitas dan reabilitas terhadap variabel awal. Dalam penelitian ini untuk melakukan pengukuran terhadap nilai validitas dan reabilitas, digunakan 97 sampel (n) awal, maka didapat derajat bebas (db) = $n-2 = 95$ dengan tingkat signifikan 5% diperoleh nilai r_{tabel} adalah 0,1996.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya..

Hipotesis:

H_0 Butir pertanyaan tidak valid

H_0 Butir pertanyaan valid

Taraf signifikan

Statistic Uji:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum X)^2)} \sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Kriteria keputusan: H_0 ditolak jika $r_{xy} > r_{tabel}$

Untuk pengujian konsistensi validitas variabel yang sudah dinyatakan valid, dilakukan pengujian ulang tanpa diikutsertakan variabel yang tidak valid. Uji signifikansi dilakukan dengan

membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, r hitung terlihat pada *output Cronbach Alpha* kolom *Correlated Item-Total Correlated* (tabel 4.). sedangkan untuk melihat r table dengan *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Dalam penelitian ini menggunakan jumlah sampel (n) = 97 dan besarnya df dapat dihitung $97 - 2 = 95$, dengan $df = 95$ dan $\text{Alpha} = 0,05$ di dapat r tabel = 0,1996 Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka butir pertanyaan dinyatakan valid.

1) Hasil Uji Validitas Produk (X1)

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Produk (X1)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	11.90	2.114	.475	.470
P2	11.98	2.187	.375	.546
P3	12.06	2.121	.467	.476
P4	11.85	2.445	.249	.638

Sumber: data primer diolah hasil output SPSS 16, 2017.

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, seluruh item sosial dapat dinyatakan valid, hal ini terbukti dengan nilai *Correlated Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,1996. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas atau benar secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

2) Hasil Uji Validitas Harga (X2)

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Harga (X2)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H1	11.13	2.888	.393	.601
H2	11.02	3.145	.495	.533
H3	11.34	3.206	.348	.626
H4	11.38	2.926	.476	.536

Sumber: data primer diolah hasil output SPSS 16, 2017.

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, seluruh item sosial dapat dinyatakan valid, hal ini terbukti dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,1996. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas atau benar secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

3) Hasil Uji Validitas Saluran Distribusi/Tempat (X3)

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas Saluran Distribusi/Tempat (X3)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	12.18	2.313	.383	.691
T2	12.21	2.124	.385	.694
T3	12.30	1.816	.553	.587
T4	12.49	1.669	.626	.533

Sumber: data primer diolah hasil output SPSS 16, 2017.

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, seluruh item sosial dapat dinyatakan valid, hal ini terbukti dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,1996. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas atau benar secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

4) Hasil Uji Validitas Promosi (X4)

Tabel 4.11

Hasil Uji Validitas Promosi (X4)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PR1	10.76	2.495	.527	.688
PR2	10.86	2.458	.602	.635
PR3	10.96	3.040	.496	.699
PR4	10.97	3.072	.525	.687

Sumber: data primer diolah hasil output SPSS 16, 2017.

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, seluruh item sosial dapat dinyatakan valid, hal ini terbukti dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,1996. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas atau benar secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

5) Hasil Uji Validitas Orang (X5)

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Orang (X5)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
O1	11.89	1.914	.419	.547
O2	11.89	2.143	.356	.590
O3	11.94	2.163	.398	.563
O4	12.07	1.859	.453	.520

Sumber: data primer diolah hasil output SPSS 16, 2017.

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, seluruh item sosial dapat dinyatakan valid, hal ini terbukti dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,1996. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas atau benar secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

6) Hasil Uji Validitas Bukti Fisik (X6)

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Bukti Fisik (X6)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BF1	11.21	2.290	.365	.606
BF2	11.57	2.019	.416	.574
BF3	11.62	2.030	.410	.578
BF4	11.44	2.208	.504	.522

Sumber: data primer diolah hasil output SPSS 16, 2017.

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, seluruh item sosial dapat dinyatakan valid, hal ini terbukti dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,1996. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas atau benar secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

7) Hasil Uji Validitas Proses (X7)

Tabel 4.14
Hasil Uji Validitas Proses (X7)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PRO1	12.01	1.719	.523	.488
PRO2	12.12	2.089	.352	.614
PRO3	11.84	2.035	.395	.586
PRO4	12.22	1.921	.407	.578

Sumber: data primer diolah hasil output SPSS 16, 2017.

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, seluruh item sosial dapat dinyatakan valid, hal ini terbukti dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,1996. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas atau benar secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

b. Uji Reabilitas

1. Hasil Uji Reliabilitas Produk (X1)

Tabel 4.15
Uji Reliabilitas Produk (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.607	4

Sumber: data primer diolah hasil output SPSS 16, 2017.

Berdasarkan pada tabel 4.15 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach's* yang lebih besar

dari 0,60. Menurut Triton, hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen tersebut dinyatakan *Reliable*. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini memiliki hasil pengukuran yang konsisten.

2. Hasil Uji Reliabilitas Harga (X2)

Tabel 4.16
Uji Reliabilitas Harga (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.643	4

Sumber: data primer diolah hasil output SPSS 16, 2017.

Berdasarkan pada tabel 4.16 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach's* yang lebih besar dari 0,60. Menurut Triton, hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen tersebut dinyatakan *Reliable*. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini memiliki hasil pengukuran yang konsisten.

3. Hasil Uji Reliabilitas Saluran Distribusi/Tempat (X3)

Tabel 4.17
Uji Reliabilitas Saluran Distribusi/Tempat (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.698	4

Sumber: data primer diolah hasil output SPSS 16, 2017.

Berdasarkan pada tabel 4.17 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach's* yang lebih besar dari 0,60. Menurut Triton, hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen

tersebut dinyatakan *Reliable*. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini memiliki hasil pengukuran yang konsisten.

4. Hasil Uji Reliabilitas Promosi (X4)

Tabel 4.18
Uji Reliabilitas Promosi (X4)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.738	4

Sumber: data primer diolah hasil output SPSS 16, 2017.

Berdasarkan pada tabel 4.18 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach's* yang lebih besar dari 0,60. Menurut Triton, hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen tersebut dinyatakan *Reliable*. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini memiliki hasil pengukuran yang konsisten.

5. Hasil Uji Reliabilitas Orang (X5)

Tabel 4.19
Uji Reliabilitas Orang (X5)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.626	4

Sumber: data primer diolah hasil output SPSS 16, 2017.

Berdasarkan pada tabel 4.19 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach's* yang lebih besar dari 0,60. Menurut Triton, hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen

tersebut dinyatakan *Reliable*. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini memiliki hasil pengukuran yang konsisten.

6. Hasil Uji Reliabilitas Bukti Fisik (X6)

Tabel 4.20
Uji Reliabilitas Bukti Fisik (X6)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.639	4

Sumber: data primer diolah hasil output SPSS 16, 2017.

Berdasarkan pada tabel 4.20 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach's* yang lebih besar dari 0,60. Menurut Triton, hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen tersebut dinyatakan *Reliable*. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini memiliki hasil pengukuran yang konsisten.

7. Hasil Uji Reliabilitas Proses (X7)

Tabel 4.21
Uji Reliabilitas Proses (X7)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.638	4

Sumber: data primer diolah hasil output SPSS 16, 2017.

Berdasarkan pada tabel 4.21 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach's* yang lebih besar dari 0,60. Menurut Triton, hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen

tersebut dinyatakan *Reliable*. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini memiliki hasil pengukuran yang konsisten.

Berdasarkan analisis diatas dapat hasil pengukuran variabel-variabel tersebut reliabel untuk digunakan pada analisis selanjutnya yaitu analisis faktor. Selanjutnya variabel tersebut akan dianalisis lebih lanjut untuk mengetahui ketercukupan korelasi antar variabel awalnya. Korelasi ini dapat dilihat pada matriks korelasi antar variabel-variabel awalnya. *Tes statistic* yang digunakan adalah *Measure of Sampling Adequacy* (MSA), *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) *Measure of Sampling Adequacy* dan *Berlett test of sphericity*.

2. Analisis Faktor

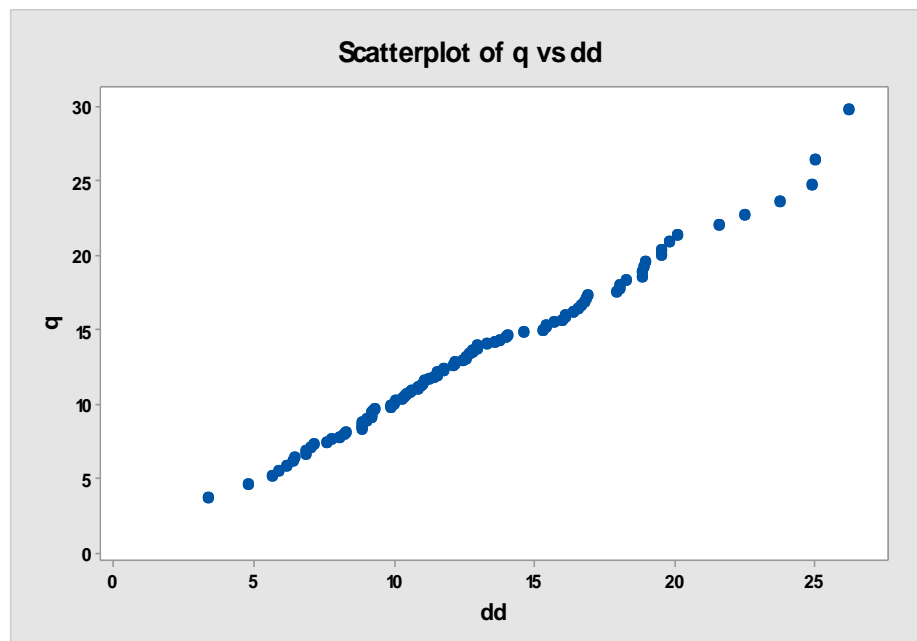
a. Multivariate Normal

Gambar 4.1
Uji Multivariate Normal

Data Display

t 0.536082

distribusi data multinormal



Sumber: data primer diolah hasil output aplikasi minitab 17, 2017.

Berdasarkan tabel 4.1. Dari hasil uji multivariate normal diketahui *scatterplot of q vs dd* dengan menggunakan minitab 17 diatas yaitu *p-value* ($0.536082 > 0,005$). Jadi bisa disimpulkan bahwa data multivariate diatas adalah multinormal.

b. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy dan Bartlett test of sphericity

Langkah yang dilakukan setelah variabel awal yang akan dimasukkan dalam analisis diperoleh, yaitu pengujian kecukupan sampel melalui indeks *Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy* dan *Bartlett's test of sphericity*. Indeks ini digunakan untuk meneliti ketepatan penggunaan analisis faktor. Apabila nilai KMO antara 0,5 sampai 1 dan signifikan *Bartlett's test of sphericity* ini kurang dari level signifikan (α) yang digunakan dapat diartikan bahwa analisis faktor tepat digunakan.

Table 4.22
Hasil Uji KMO dan Bartlett's test of sphericity

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.532
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	256.422
	Df	91
	Sig.	.000

Sumber: data primer diolah hasil output SPSS 16, 2017.

Tabel 4.22 Menunjukkan Hasil *output* pada *KMO and Bartlett's Test* dan *Measure of Sampling Adequacy*. yang terdapat pada tabel di atas besarnya adalah 256.422 dengan signifikansi 0,000. Nilai KMO sebesar 0,532 diatas 0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa analisis faktor tepat digunakan untuk menyederhanakan kumpulan 14 variabel tersebut. Dengan demikian variabel-variabel dalam penelitian ini dapat diproses lebih lanjut.

c. Melakukan *factoring* dan rotasi

Sesudah semua variabel memiliki nilai yang mencukupi, tahap selanjutnya adalah melakukan proses inti dari analisis faktor, yaitu melakukan ekstraksi terhadap sekumpulan variabel yang sudah ada, sehingga terbentuk satu atau beberapa faktor. Dalam melakukan proses ekstraksi ini metode yang digunakan adalah *Principal Component Analysis*, setelah faktor terbentuk untuk mengetahui dari 14 variabel yang akan masuk dalam faktor mana, maka dilakukan proses rotasi dengan menggunakan metode varimax (bagian dari orthogonal).

Communalities pada dasarnya adalah jumlah variansi dari suatu variabel yang bisa dijelaskan oleh faktor yang ada. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.23 Berikut ini:

Table 4.23**Uji Communalities****Communalities**

	Initial	Extraction
X1.1	1.000	.424
X1.2	1.000	.596
X2.1	1.000	.890
X2.2	1.000	.904
X3.1	1.000	.708
X3.2	1.000	.663
X4.1	1.000	.692
X4.2	1.000	.680
X5.1	1.000	.532
X5.1	1.000	.435
X6.1	1.000	.667
X6.2	1.000	.640
X7.1	1.000	.890
X7.2	1.000	.904

Extraction Method: Principal
Component Analysis.

Sumber: data primer diolah hasil output SPSS 16, 2017.

Pada tabel 4.23 di atas bahwa:

1. Variabel produk inti (X1.1) angkanya adalah 0,424 hal ini menunjukkan bahwa sekitar 42,2% varians dari variabel produk inti (X1.1) bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk.
2. Variabel proses penyampaian (X1.2) angkanya adalah 0.596 hal ini menunjukkan bahwa 59.6% dari variabel proses penyampaian (X1.2) dapat dijelaskan dari faktor yang terbentuk.

3. Variabel elastis permintaan (X2.1) angkanya adalah 0.890 hal ini menunjukkan bahwa 89% elastis permintaan (X2.1) dapat dijelaskan dari faktor yang terbentuk.
4. Variabel struktur biaya (X2.2) angkanya adalah 0,904 hal ini menunjukkan bahwa sekitar 90,4% varians dari variabel struktur biaya (X2.2) bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk.
5. Variabel akses (X3.1) angkanya adalah 0.708 hal ini menunjukkan bahwa sekitar 70.8% varians dari variabel akses (X3.1) bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk.
6. Variabel visibilitas (X3.2) angkanya adalah 0.663 hal ini menunjukkan bahwa sekitar 66.3% varians dari variabel visibilitas (X3.2) bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk.
7. Variabel tempat parkir yang luas, nyaman dan aman (X4.1) angkanya adalah 0.692 hal ini menunjukkan bahwa sekitar 69.2% varians dari variabel tempat parkir yang luas, nyaman dan aman (X4.1) bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk.
8. Variabel personal selling (X4.2) angkanya adalah 0.680 hal ini menunjukkan bahwa sekitar 68% varians dari variabel personal selling (X4.2) bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk.
9. Variabel *contractor* (agen) (X5.1) angkanya adalah 0.532 hal ini menunjukkan bahwa sekitar 53.2% varians dari variabel *contractor* (agen) (X5.1) bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk.

10. Variabel *influencers* (bertugas sebagai pengadaan riset dan pengembangan) (X5.2) angkanya adalah 0.435 hal ini menunjukkan bahwa sekitar 43.5% varians dari variabel *influencers* (bertugas sebagai pengadaan riset dan pengembangan) (X5.2) bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk.
11. Variabel *As a message-creating medium* (kualitas dari pelayanan) (X6.1) angkanya 0.667 adalah hal ini menunjukkan bahwa sekitar 66.7% varians dari variabel *As a message-creating medium* (kualitas dari pelayanan) (X6.1) bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk.
12. Variabel *As a effect-creating medium* (tata ruangan) (X6.2) angkanya adalah 0.640 hal ini menunjukkan bahwa sekitar 64% varians dari variabel *As a effect-creating medium* (tata ruang) (X6.2) bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk.
13. Variabel *complexity* (kompleksitas) (X7.1) angkanya adalah 0.890 hal ini menunjukkan bahwa sekitar 89% varians dari variabel *complexity* (kegiatan operasional) (X7.1) bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk.
14. Variabel *divergence* (kompleksitas) (X7.1) angkanya adalah 0.904 hal ini menunjukkan bahwa sekitar 90.9% varians dari variabel *complexity* (kegiatan operasional) (X7.1) bisa dijelaskan oleh faktor yang terbentuk.

Tabel *communalities* pada dasarnya adalah jumlah varian (bisa dalam presentase), suatu variabel mula-mula yang bisa dijelaskan oleh faktor yang ada.

Berdasarkan nilai-nilai yang ada pada tabel *communalities*, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel-variabel yang ada dapat dijelaskan didalam faktor yang terbentuk, semakin besar nilai *communalities* maka semakin erat hubungannya dengan faktor yang terbentuk. Tabel *total variance explained*, menggambarkan jumlah faktor yang terbentuk. Dalam melihat faktor yang terbentuk, maka harus dilihat pada nilai *eigen valuenya* dan harus berada diatas angka 1, jika berada dibawah 1 maka dianggap tidak tepat. *Eigen value* menunjukkan kepentingan relatif masing-masing faktor dalam menghitung varians dari total indikator yang ada. Jumlah angka *eigen value*, susunannya selalu diurutkan pada nilai yang terbesar sampai nilai yang terkecil.

Melakukan *factoring* dan rotasi setelah semua variabel memenuhi syarat untuk dianalisis, tahap selanjutnya adalah melakukan proses inti dari analisis faktor, yaitu melakukan ekstraksi terhadap sekumpulan variabel yang ada, sehingga terbentuk satu atau beberapa faktor. Rotasi atau faktor dilakukan untuk mempermudah interpretasi dalam menentukan variabel-variabel mana saja yang tercantum dalam suatu faktor.

d. Penentuan Jumlah Faktor

Dalam penelitian ini penulis menentukan jumlah faktor dengan menggunakan *eigen value* dengan kriteria nilai *eigen value* > 1 .⁸

Susunan *eigen value* selalu diurutkan dari yang terbesar sampai

⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.....* Hlm, 257.

terkecil. Untuk mengetahui jumlah faktor yang terbentuk dari hasil ekstraksi dapat dilihat pada tabel 4.19 *total variance explained*.

Tabel 4.24
Uji Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
	1	3.193	22.804	22.804	3.193	22.804	22.804	2.910	20.787
2	2.115	15.110	37.914	2.115	15.110	37.914	2.032	14.514	35.302
3	1.727	12.337	50.251	1.727	12.337	50.251	1.573	11.238	46.540
4	1.324	9.459	59.710	1.324	9.459	59.710	1.573	11.233	57.773
5	1.262	9.015	68.725	1.262	9.015	68.725	1.533	10.952	68.725
6	1.043	7.448	76.172						
7	.901	6.434	82.607						
8	.743	5.308	87.914						
9	.569	4.064	91.979						
10	.460	3.289	95.267						
11	.367	2.620	97.887						
12	.296	2.113	100.000						
13	1.185E-17	8.463E-17	100.000						
14	-2.848E-16	-2.034E-15	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Pada tabel 4.24 diatas dapat dilihat bahwa terdapat 14 variabel (*component*) yang dimasukkan kedalam analisis faktor, produk inti (X1.1), proses penyampaian (X1.2), elastis permintaan (X2.1), struktur biaya (X2.2), akses

(X3.1), visibilitas (X3.2), tempat parkir yang luas, nyaman dan aman (X4.1), personal selling (X4.2), *contractor* (agen) (X5.1), *influencers* (bertugas sebagai pengadaan riset dan pengembangan) (X5.2), variabel *As a message-creating medium* (kualitas dari pelayanan) (X6.1), *As a effect-creating medium* (tata ruangan) (X6.2), *complexity* (kompleksitas) (X7.1), *divergency* (X7.2). Pada tabel di atas hanya terdapat 5 faktor yang terbentuk, karena dengan 1 faktor angka *eigen value* masih di atas 1, dengan 2 faktor *eigen value* masih diatas 1, dengan 3 *eigen value* faktor masih di atas 1, dengan 4 *eigen value* faktor masih di atas 1, dan dengan 5 *eigen value* faktor masih di atas 1 Jadi diketahui bahwa 5 faktor adalah jumlah yang paling optimal.

e. Interpretasi Faktor

Setelah terbentuk faktor, tahap selanjutnya adalah menginterpretasikan faktor-faktor yang terbentuk dengan melihat tabel *component matrix* yang menunjukkan distribusi ke-9 indikator tersebut pada 4 faktor yang terbentuk. Sedangkan angka-angka pada faktor tersebut adalah faktor loading yaitu faktor yang menunjukkan besarnya korelasi antara suatu variabel dengan faktor-faktor yang terbentuk.

Pada tabel 4.19 Yaitu tabel *component matrix* awal, hasil faktor belum bisa diinterpretasikan karena variabel-variabel yang ada hanya mengumpul pada satu atau beberapa faktor saja belum menyeluruh. Untuk itu perlu dilakukan rotasi faktor.

Rotasi ini dimaksudkan untuk mendapatkan tampilan data yang jelas dari nilai loading untuk masing-masing variabel terhadap faktor-

faktor yang ada. Interpretasi ini didasarkan pada nilai loading terbesar dari masing-masing variabel terhadap faktor-faktor yang ada, jadi suatu variabel akan masuk ke dalam faktor yang memiliki nilai loading terbesar, setelah dilakukan perbandingan besar korelasi terhadap setiap baris. Tabel 4.24 Yaitu tabel *rotated component matrix* menunjukkan hasil dari rotasi faktor.

Component matrik menunjukkan distribusi variabel yang ada dengan faktor yang terbentuk. Sedangkan angka-angka pada tabel *component matrik* adalah *factor loading* yang menunjukkan besar korelasi antara suatu variabel dengan faktor yang ada. *Component matrix* hasil proses rotasi (*roated component matrix*) yang ditunjukkan pada tabel 4.19 memperlihatkan distribusi variabel yang lebih jelas dan nyata. Kemudian diperoleh beberapa variabel yang mendominasi masing-masing faktor, yaitu sebagai berikut.

Tabel.4.25
Uji Rotated Component Matrix

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
X2.2	.898	.118	.175	-.173	-.152
X7.2	.898	.118	.175	-.173	-.152
X2.1	.785		-.346	.219	.318
X7.1	.785		-.346	.219	.318
X6.1		.793	-.147	-.108	
X6.2		.747		.154	-.223
X5.1	.195	.687		.142	
X5.1		.499	.296		.288
X1.2			.759		.139
X1.1			.614	.210	
X4.1		.140		.816	
X4.2			.325	.749	
X3.1					.837
X3.2		-.250	.312	-.284	.649

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

Sumber: data primer diolah hasil ouput SPSS 16, 2017.

- a. Faktor pertama, faktor ini merupakan faktor yang memiliki pengaruh terbesar yaitu dengan *eigenvalue* 3.193 dan mampu menjelaskan *variance total* sebesar 22.804% :

- 1) Struktur biaya (X2.2) Kepuasan Nasabah terhadap Struktur biaya Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung. Karena variabel ini memiliki *loading* terbesar pada

- komponen 1, yaitu 0,898, maka variabel ini masuk ke dalam faktor 1.
- 2) Divergency (X7.2) Kepuasan Nasabah terhadap divergency Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung. Karena variabel ini memiliki *loading* terbesar pada komponen 1, yaitu 0, 898, maka variabel ini masuk ke dalam faktor 1.
 - 3) Elastis permintaan (X2.1) Kepuasan Nasabah terhadap elastis permintaan Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung. Karena variabel ini memiliki *loading* terbesar pada komponen 1, yaitu 0,785, maka variabel ini masuk ke dalam faktor 1.
 - 4) *Complexity* (kompleksitas) (X7.1) Kepuasan Nasabah terhadap *complexity* (kompleksitas) Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung. Karena variabel ini memiliki *loading* terbesar pada komponen 1, yaitu 0,785, maka variabel ini masuk ke dalam faktor 1.
- b. Faktor kedua, faktor ini merupakan faktor yang memiliki pengaruh terbesar kedua yaitu dengan *eigenvalue* 2.115 dan mampu menjelaskan *variance total* sebesar 15.110% :
- 1) *As a message-creating medium* (kualitas dari pelayanan) (X6.1) Kepuasan Nasabah terhadap *As a message-creating medium* (kualitas dari pelayanan) Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor

Unit Operasional Tulungagung. Karena variabel ini memiliki *loading* terbesar pada komponen 2, yaitu 0,793, maka variabel ini masuk ke dalam faktor 2.

2) *As a effect-creating medium* (tata ruangan) (X6.2) Kepuasan Nasabah terhadap *As a effect-creating medium* (tata ruangan) Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung. Karena variabel ini memiliki *loading* terbesar pada komponen 2, yaitu 0,747, maka variabel ini masuk ke dalam faktor 2.

3) *Contractor* (agen) (X5.1) Kepuasan Nasabah terhadap *Contractor* (agen) Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung. Karena variabel ini memiliki *loading* terbesar pada komponen 2, yaitu 0,687, maka variabel ini masuk ke dalam faktor 2.

4) *Influencers* (bertugas sebagai pengadaan riset dan pengembangan) (X5.2) Kepuasan Nasabah terhadap *influencers* (bertugas sebagai pengadaan riset dan pengembangan) Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung. Karena variabel ini memiliki *loading* terbesar pada komponen 2, yaitu 0,499, maka variabel ini masuk ke dalam faktor 2.

c. Faktor ketiga, faktor ini merupakan faktor yang memiliki pengaruh terbesar ketiga yaitu dengan *eigenvalue* 1.727 dan mampu menjelaskan *variance total* sebesar 12.337:

- 1) Proses penyampaian (X1.2) Kepuasan Nasabah terhadap proses penyampaian Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung. Karena variabel ini memiliki *loading* terbesar pada komponen 3, yaitu 0,759, maka variabel ini masuk ke dalam faktor 3.
 - 2) Produk inti (X1.1) Kepuasan Nasabah terhadap produk inti Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung. Karena variabel ini memiliki *loading* terbesar pada komponen 3, yaitu 0,614, maka variabel ini masuk ke dalam faktor 3.
- d. Faktor keempat, faktor ini merupakan faktor yang memiliki pengaruh terbesar ketiga yaitu dengan *eigenvalue* 1.324 dan mampu menjelaskan *variance total* sebesar 9.459:
- 1) Tempat parkir yang luas, nyaman dan aman (X4.1), Kepuasan Nasabah terhadap tempat parkir yang luas, nyaman dan aman Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung. Karena variabel ini memiliki *loading* terbesar pada komponen 4, yaitu 0,816, maka variabel ini masuk ke dalam faktor 4.
 - 2) Personal selling (X4.2), Kepuasan Nasabah terhadap personal selling Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung. Karena variabel ini memiliki *loading* terbesar pada

komponen 4, yaitu 0,749, maka variabel ini masuk ke dalam faktor 4.

e. Faktor kelima, faktor ini merupakan faktor yang memiliki pengaruh terbesar ketiga yaitu dengan *eigenvalue* 1.262 dan mampu menjelaskan *variance total* sebesar 9.015:

- 1) Akses (X3.1), Kepuasan Nasabah terhadap akses Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung. Karena variabel ini memiliki *loading* terbesar pada komponen 5, yaitu 0,837, maka variabel ini masuk ke dalam faktor 5.
- 2) Vasibilitas (X3.2), Kepuasan Nasabah terhadap vasibilitas Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung. Karena variabel ini memiliki *loading* terbesar pada komponen 5, yaitu 0,649, maka variabel ini masuk ke dalam faktor 5.

f. Penamaan Faktor

Setelah mendapatkan 5 (lima) faktor yang terbentuk dari 14 (tiga belas) faktor, langkah berikutnya adalah memberi nama pada tiga faktor tersebut. Penamaan faktor ini tergantung pada nama-nama faktor yang menjadi atau mendominasi pada suatu kelompok faktor tersebut.

Secara lengkap pembagian variabel-variabel berdasarkan faktor yang terbentuk dapat dilihat pada tabel 4.22 Variabel diurutkan berdasarkan nilai faktor *loading* dari yang terbesar. Untuk pemberian nama pada masing-masing faktor

yang baru terbentuk bersifat subyektif, terkadang faktor yang memiliki nilai faktor loading tertinggi digunakan untuk memberi nama faktor.⁹

Tabel. 4.26
Hasil Pengelompokan Variabel ke dalam Faktor

Indikator	Faktor yang terbentuk	Eigen value	Loading faktor	% Variance	% Kumulatif
Struktur biaya (X2.2)		3.193	0.898	22.804	22.804
Divergency (X7.2).			0.898		
Elastitas permintaan (X2.1)			0.785		
<i>Complexity</i> (kompleksitas) (X7.1)			0.785		
<i>As a message-creating medium</i> (kualitas dari pelayanan) (X6.1)		2.115	0.793	15.110	37.914
<i>As a effect-creating medium</i> (tata ruangan) (X6.2)			0.747		
<i>contractor</i> (agen) (X5.1)			0.687		
<i>influencers</i> (bertugas sebagai pengadaan riset dan pengembangan) (X5.2)			0.499		
proses penyampaian (X1.2)		1.727	0.759	12.337	50.251
produk inti (X1.1)			0.614		
tempat parkir yang luas, nyaman dan aman (X4.1)		1.324	0.816	9.459	59.710
personal selling (X4.2)			0.749		
akses (X3.1)		1.262	0.837	9.015	68.725
vasibilitas (X3.2)			0.649		

⁹ Imam Ghojali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005), Hlm, 258.

Sumber: data primer diolah 2017.

g. Interpretasi atas faktor yang telah terbentuk

Setelah melakukan factoring dan rotasi, langkah atau tahap selanjutnya adalah menginterpretasikan faktor yang telah terbentuk. Hal ini dilakukan agar dapat mewakili variabel-variabel anggota faktor tersebut. Pemberian nama dan konsep tiap faktor yang ditentukan berdasarkan makna umum variabel yang tercakup didalamnya atau pada nama-nama faktor yang menjadi atau mendominasi pada suatu kelompok faktor tersebut.¹⁰

1. Faktor 1

Anggota faktor ini adalah struktur biaya, divergency, elastisitas permintaan, *complexity* (kompleksitas). Dengan melakukan generalisasi dari keempat variabel tersebut, faktor 1 selanjutnya dinamakan sebagai faktor harga dan proses.

2. Faktor 2

Anggota faktor ini adalah *As a message-creating medium* (kualitas dari pelayanan), *As a effect-creating medium* (tata ruangan), *contractor* (agen), *influencers* (bertugas sebagai pengadaan riset dan pengembangan). Dengan melakukan generalisasi dari keempat variabel tersebut, faktor 2 selanjutnya dinamakan sebagai faktor orang dan bukti fisik.

¹⁰ Fajar Suryo Saputri “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Warnet Pada Warnet Klick Net Skripsi : Jurusan Manajemen, UIN Jakarta 2007

3. Faktor 3

Anggota faktor ini adalah proses penyampaian, produk inti. Dengan melakukan generalisasi dari kedua variabel tersebut, faktor 3 selanjutnya dinamakan sebagai faktor produk jasa

4. Faktor 4

Anggota faktor ini adalah tempat parkir yang luas, nyaman dan aman serta personal selling. Dengan melakukan generalisasi dari kedua variabel tersebut, faktor 4 selanjutnya dinamakan sebagai faktor promosi.

5. Faktor 5

Anggota faktor ini adalah akses dan vasibilitas. Dengan melakukan generalisasi dari kedua variabel tersebut, faktor 5 selanjutnya dinamakan sebagai faktor tempat.

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa faktor-faktor yang dipertimbangkan Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung adalah faktor hargadan proses, orang dan bukti fisik, produk, promosi, tempat. Dengan hasil olah data kuesioner nasabah asuransi syariah AJB Bumiputera Kantor Unit Operasional Tulungagung.