

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputra 1912 Kantor Operasional Tulungagung.

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra 1912 atau lebih dikenal sebagai AJB Bumiputra 1912 adalah perusahaan asuransi jiwa nasional milik Bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang Jawa Tengah atas prakara seorang guru sederhana bernama M.Ng Dwidjosewojo seorang Sekertaris Persatuan Guru Hindia Belanda (PGHB) sekaligus Sekertaris Pengurus Besar Budi Utomo.

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

serangkai” pendiri Bumiputera, sekaligus sebagai batu perusaahaan asuransi nasional Indonesia.

Tidak seperti perusahaan berbentuk Perseroan terbatas (PT) yang kepemilikannya hanya oleh pemodal tertentu. Sejak awal pendirian Bumiputera sudah menganut sistem kepemilikan dan kekuasaan yang unik, yakni bentuk badan usaha “mutual” atau “usaha bersama”. Semua pemegang polis adalah pemilik perusahaan yang mempercayakan wakil-wakil mereka di Badan Perwakilan Anggota (BPA) untuk mengawasi jalannya perusahaan. Perjalanan Bumiputera yang semula bernama *Onderlinge Levensverzekering Maatschappij* PGHB (O.L.Mij.PGHB) kini mencapai 9 dasawarsa (tepatnya 98 tahun). Perjalanan panjang itu tentu saja tidak terlepas dari pasang surutnya suatu perusahaan. Memasuki millennium ketiga, Bumiputera mempunyai jaringan lebih dari 600 kantor yang tersebar diseluruh pelosok Indonesia. Dalam perkembangannya AJB Bumiputera 1912 memiliki beberapa anak usaha/yayasan antara lain:

- a. PT. Bumiputera Muda 1967 / Bumida 1967 (Asuransi Kerugian)
- b. PT. Bank Bumiputera Indonesia (Perbankan)
- c. PT. Wisma Bumiputera (Properti)
- d. PT. Mardi Mulyo (Penerbit & Percetakan)
- e. PT. Eurasia Wisata (Tour & Travel)
- f. PT. Informatic OASE (Teknologi Informasi)

- g. PT. Bumiputera Wiyata Hospitality Management Centre
(Perhotelan)
- h. Bumi Wiyata Hotel-Depok dan Hyaat Regency-Surabaya)
- i. PT. Bumiputera Mitrasatana (Jasa Konstruksi)
- j. PT. Bumiputera Capital Indonesia (Sekuritas)
- k. Yayasan Dharma Bumiputera (Pendidikan STEI Dharma
Bumiputera)
- l. Yayasan Bumiputera Sejahtera (Pengelola Kesejahteraan Karyawan)
- m. Dana Pensiun Bumiputera (Pengelola Dana Pensiun Karyawan)

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

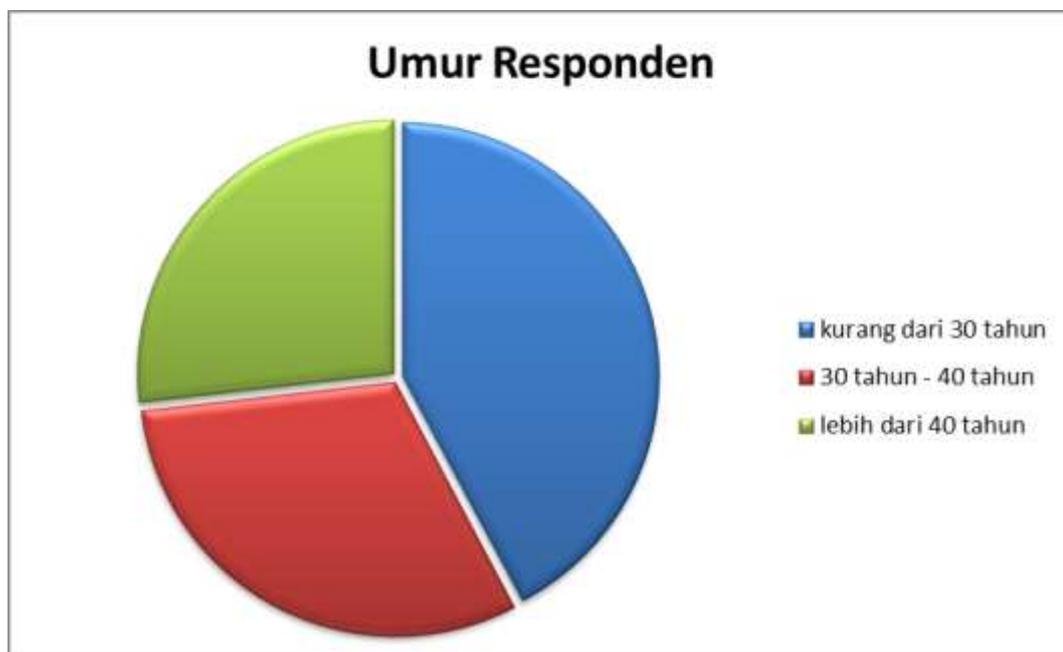
Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung mulai berdiri pada bulan Februari tahun 2009 dan merupakan cabang pembantu dari Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Kediri. Dewan Pengawas Syari'ah Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 diketuai oleh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

B. Profil Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 97 responden nasabah Asuransi Syariah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Tulungagung yang bertindak sebagai sampel. Kuesioner yang dibagikan terdiri dari 3 variabel bebas yaitu Kualitas Produk (X1), Besaran Premi (X2), Strategi Pemasaran (X3), dan 1 variabel terikatnya adalah Kepuasan Nasabah (Y).

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

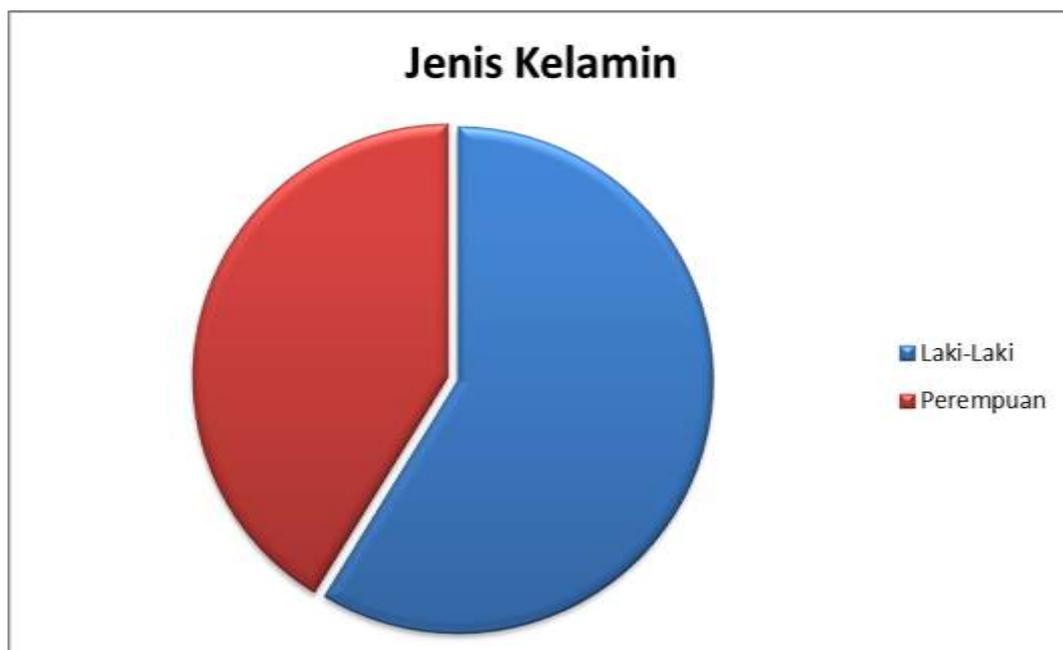
Diagram 4.1



Berdasarkan keterangan dari diagram 4.1 di atas, diketahui bahwa usia responden nasabah Asuransi Syariah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Tulungagung yang diambil sebagai responden sebagian besar usia kurang dari 30 tahun. Usia sekitar pada 21-30 tahun. Tabel tersebut memberikan informasi bahwa responden yang berusia kurang dari 30 tahun sebanyak 41 orang, responden yang berusia 30 tahun – 40 tahun sebanyak 30 orang, dan responden lebih dari 40 tahun sebanyak 26 orang.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Diagram 4.2



Berdasarkan keterangan dari diagram 4.2 di atas, diketahui bahwa jenis kelamin nasabah di nasabah Asuransi Syariah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Tulungagung yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dibanding perempuan dengan selisih 10% lebih banyak laki-laki yaitu 57 orang, sedangkan sisanya sebesar 40 orang responden adalah berjenis kelamin perempuan.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Diagram 4.3



Berdasarkan keterangan dari diagram 4.3, diketahui bahwa pendidikan responden nasabah Asuransi Syariah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Tulungagung yang diambil sebagai responden sebagian besar berpendidikan sarjana. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden

berpendidikan SD sebanyak 9 orang, SLTA sebanyak 35 orang, berpendidikan Diploma 8 orang, dan yang berpendidikan sarjana sebanyak 45 orang.

4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Diagram 4.4



Berdasarkan keterangan dari diagram 4.4, diketahui bahwa jenis pekerjaan responden nasabah Asuransi Syariah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Tulungagung yang diambil sebagai responden sebagian besar bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 39 orang. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa terdapat nasabah yang merupakan pelajar maupun mahasiswa sebanyak 10 orang, pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 18 orang, sebagai

pegawai negeri sebanyak 20 orang, dan memiliki pekerjaan selain yang telah disebutkan sebanyak 10 orang.

C. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel bebas yaitu Kualitas Produk (X1), Besaran Premi (X2), Strategi Pemasaran (X3), dan 1 variabel terikatnya adalah Kepuasan Nasabah (Y) di Asuransi Syariah AJB Bumiputra 1912 Kantor Cabang Tulungagung. Berdasarkan hasil penelitian dari 3 variabel yang diajukan, dapat diketahui gambaran tanggapan dari 97 nasabah sebagai responden, mengenai 3 variabel tersebut terhadap Asuransi Syariah AJB Bumiputra 1912 Kantor Cabang Tulungagung. Berikut ini adalah tabel dan deskripsi tentang tanggapan dari responden nasabah Asuransi Syariah AJB Bumiputra 1912 Kantor Cabang Tulungagung. Perhitungan variabel-variabelnya dilakukan dengan menggunakan komputer dengan program SPSS 16 berikut deskripsi statistic berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 16.

Tabel 4.1**Statistik Deskriptif Kualitas Produk, Besaran Premi, Strategi Pemasaran****Descriptive Statistics**

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
	Statistic						
X1_Kualitas.P roduk	97	8	12	20	1646	16.97	1.868
X2_Besaran.P remi	97	8	12	20	1641	16.92	2.090
X3_Strategi.P emasaran	97	7	13	20	1709	17.62	1.642
Y_Keputusan. Nasabah	97	7	13	20	1712	17.65	1.659
Valid (listwise)	N 97						

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui N atau jumlah data yang valid dari masing-masing variabel dapat dapat diketahui sebanyak 97 buah, yang terdiri dari data Kualitas Produk (X1), Besaran Premi (X2), dan Strategi Pemasaran (X3).

Variabel Keputusan Nasabah sebagai variabel Y atau variabel dependen (terikat) mempunyai nilai minimum sebesar 13, dan nilai maximum 20. Standar deviasinya lebih rendah dari meannya yaitu sebesar $1.659 < 17.65$, ini menunjukkan rendahnya variasi antara nilai minimum dan maximum selama periode penelitian, artinya tidak ada kesenjangan yang cukup besar dari nilai Keputusan Nasabah.

Variabel Kualitas Produk sebagai variabel X1 atau variabel independen (bebas) memiliki nilai minimum sebesar 12, dan nilai maximum 20. Standar deviasinya lebih rendah dari meannya yaitu sebesar $1.868 < 16.97$, ini menunjukkan rendahnya variasi antara nilai minimum

dan maximum selama periode penelitian, artinya tidak ada kesenjangan yang cukup besar dari nilai Kualitas Produk.

Variabel Besaran Premi sebagai variabel X2 atau variabel independen (bebas) memiliki nilai minimum sebesar 12, dan nilai maximum 20. Standar deviasinya lebih rendah dari meannya yaitu sebesar $2.090 < 16.92$, ini menunjukkan rendahnya variasi antara nilai minimum dan maximum selama periode penelitian, artinya tidak ada kesenjangan yang cukup besar dari nilai Besaran Premi.

Variabel Strategi Pemasaran sebagai variabel X3 atau variabel independen (bebas) memiliki nilai minimum sebesar 12, dan nilai maximum 20. Standar deviasinya lebih rendah dari meannya yaitu sebesar $1.642 < 17.62$, ini menunjukkan rendahnya variasi antara nilai minimum dan maximum selama periode penelitian, artinya tidak ada kesenjangan yang cukup besar dari nilai Strategi Pemasaran.

D. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan bentuk analisis yang menggunakan angka-angka dan perhitungannya menggunakan model statistik untuk menguji kebenaran hipotesis penelitian yang telah diajukan, maka diperlukan alat ukur yang dapat menunjang kebenaran penelitian ini. Adapun alat ukur dan cara mengukurnya adalah sebagai berikut:

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Nilai validitas masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan dapat dilihat pada nilai Corrected Item-Total Correlation masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan seperti yang dijelaskan oleh Nugroho.¹ Validitas merupakan derajat untuk mengukur ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Pada penelitian ini uji validitas akan dilakukan dengan bantuan program SPSS 16 For Windows (Statistical Package for Social Sciences). Metode pengambilan keputusan pada uji validitas salah satunya dapat menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 0,05 dan diuji satu arah dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item kuesioner tersebut valid.
- 2) Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item kuesioner tersebut tidak valid.

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 97 orang atau nasabah Bank Asuransi Syariah AJB Bumiputra 1912 Kantor Cabang Tulungagung maka r tabel dapat diketahui dari df (degree of freedom) = n (jumlah responden) – 2 yaitu (df = 97 - 2 = 95), maka dapat diketahui dari r tabel dengan nilai r = 0.1680

¹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistic Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisitas, 2009), hlm. 105

Tabel 4.2**Uji Validitas Variabel Kualitas 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
X1.1	29.57	11.290	.550	.755
X1.2	29.79	10.624	.671	.725
X1.3	29.66	11.352	.525	.759
X1.4	29.76	10.391	.605	.731
Sekor	16.97	3.489	1.000	.648

Tabel 4.3**Uji Validitas Variabel Besaran Premi (X₂)****Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	29.54	13.439	.738	.771
X2.2	29.64	13.546	.725	.775
X2.3	29.49	14.169	.661	.792
X2.4	29.75	13.001	.766	.760
Sekor	16.92	4.368	1.000	.803

Tabel 4.4**Uji Validitas Variabel Strategi Pemasaran (X₃)****Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	30.91	8.981	.395	.742
X3.2	30.90	7.656	.589	.680
X3.3	30.70	9.128	.418	.741
X4.3	30.82	8.250	.598	.693
Sekor	17.62	2.697	1.000	.515

Tabel 4.5**Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)****Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	30.91	9.085	.378	.732
Y2	31.02	8.187	.544	.684
Y3	30.87	8.909	.492	.709
Y4	30.75	8.605	.488	.703
Sekor	17.65	2.751	1.000	.473

Berdasarkan pada tabel-tabel diatas dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan kuesioner yang terbagi dari 4 bagian dan terdiri dari 4 pertanyaan, mempunyai nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} dan sesuai dengan dasar pengambilan keputusan tersebut maka seluruh item pertanyaan kuesioner dapat dinyatakan valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, maka dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's 0 sampai 1. Nugroho dan Suyuthi mengatakan bahwa kusioner dikatakan reliable jika mempunyai nilai Alpha Cronbach's > dari 60%.²

² Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistic....*, hlm. 97

Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas menggunakan batasan 60% atau 0,6 dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20 berarti kurang reliabel.
- 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40 berarti agak reliabel.
- 3) Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60 berarti cukup reliabel.
- 4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80 berarti reliabel
- 5) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00 berarti sangat reliabel.

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS 16, adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6

Uji Reabilitas Variabel Kualitas Produk (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	5

Tabel 4.7

Uji Reabilitas Variabel Besaran Premi (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	5

Tabel 4.8**Uji Reabilitas Variabel Strategi Pemasaran (X₃)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	5

Tabel 4.9**Uji Reabilitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	5

Berdasarkan pada tabel-tabel di atas diketahui bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini yang terdiri atas 3 variabel bebas (X) dan 1 variabel terikat (Y) mempunyai nilai Alpha Cronbach's lebih besar dari 0,60 dan sesuai dasar pengambilan keputusan tersebut maka seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliable.

2. Hasil Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang telah dilakukan pada model regresi berdistribusi normal atau tidak normal. Untuk melakukan uji normalitas dapat digunakan dengan menggunakan uji Kolomogrov-Smirnov Test dengan syarat jika $\text{asypm sig. (2-tailed)} > 0,05$ maka data tersebut dinyatakan

berdistribusi normal, sebaliknya jika asymp sig (2-tailed) < 0,05 maka data tersebut berdistribusi tidak normal. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh hasil sebagaiberikut :

Tabel 4.10

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1_Kualitas. Produk	X2_Besaran. Premi	X3_Strategi. Pemasaran	Y_Keputusan. Nasabah
N		97	97	97	97
Normal Parameters ^a	Mean	16.97	16.92	17.62	17.65
	Std. Deviation	1.868	2.090	1.642	1.659
Most Differences	Extreme Absolute	.132	.131	.131	.130
	Positive	.131	.123	.131	.117
	Negative	-.132	-.131	-.119	-.130
Kolmogorov-Smirnov Z		1.302	1.288	1.293	1.281
Asymp. Sig. (2-tailed)		.067	.073	.070	.075
a. Test distribution is Normal.					

Berdasarkan tabel One-sample Kolmogorov Smirnov Test diperoleh angka Asymp.sig (2-tailed). Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (menggunakan taraf signifikan atau $\alpha = 5\%$) untuk mengambil keputusan. Dari hasil uji normalitas menggunakan one-sample Kolmogorov-smirnov diperoleh nilai 0,067 untuk variabel Kualitas Produk yang lebih dari 0,05, untuk variabel Besaran Premi memperoleh nilai 0,073 lebih dari 0,05, untuk variabel Strategi Pemasaran memperoleh nilai 0,070 lebih dari 0,05, dan untuk variabel Kepuasan Nasabah memperoleh nilai 0,075 lebih dari 0,05, sehingga hasil keputusan menyatakan bahwa distribusi data adalah normal.

3. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian dari penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka terdapat problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independennya. Ada tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dilihat dari besaran VIF (Variance Inflation Factor) dan tolerance. Cara pendeteksian uji multikolinieritas yaitu sebagai berikut:

- 1) Regresi terbebas dari problem multikolinieritas apabila nilai $VIF < 10$ dan nilai tolerance > 0.10 , maka data tersebut tidak ada multikolinieritas.
- 2) Regresi terjadi problem multikolinieritas apabila nilai $VIF > 10$ dan nilai tolerance < 0.10 , maka data tersebut terdapat multikolinieritas.

Tabel 4.11**Uji Multikolinirritas****Coefficients^a**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 X1_Kualitas.Produk	.957	1.045
X2_Besaran.Premi	.911	1.098
X3_Strategi.Pemasaran	.885	1.130

a. Dependent Variable: Y_Keputusan.Nasabah

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel X1 (Kualitas Produk) memperoleh nilai VIF 1.045 dan tolerance 0.957, untuk variabel X2 (Besaran Premi) memperoleh nilai VIF 1.098 dan tolerance 0.911, untuk variabel X3 (Strategi Pemasaran) memperoleh nilai VIF 1.130. Dari ketiga variabel tersebut nilai VIF berada di bawah 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0.10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

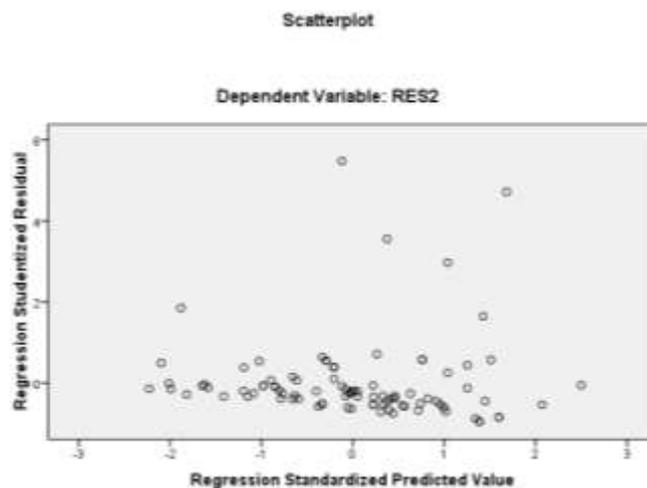
b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk pengujian apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian model regresi memiliki nilai yang sama maka disebut dengan homokedastisitas. Cara menilai uji heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji korelasi spearman yang dilakukan dengan cara mengkolerasikan

nilai unstandardized residual dengan masing-masing variabel independen (X_1 , X_2 , X_3). Dari hasil uji korelasi spearman, diperoleh hasil sebagai berikut.

Gambar 4.1

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Dari output gambar scatterplot di atas dapat diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas sehingga layak untuk dipakai.

Selain itu, data sampel juga diuji dengan Uji Glejser. Analisis pengambilan keputusan dalam Uji Glejser dikatakan tidak mengandung Heteroskidastisitas apabila nilai $\text{sig.} > 0.05$. Berdasarkan Uji Glejser yang telah dilakukan, menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.12**Uji Heteroskedastisitas****Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.184	1.066		-.173	.863
X1_Kualitas.Produk	.006	.042	.016	.152	.879
X2_Besaran.Premi	.075	.039	.206	1.936	.056
X3_Strategi.Pemasaran	-.039	.050	-.084	-.782	.436

a. Dependent Variable: RES2

Pada tabel Coefficient di atas maka diperoleh nilai Kualitas Produk = 0.879, Besaran Premi = 0.056, Strategi Pemasaran = 0.744. Karena nilai sig. dari semua variabel lebih besar dari 0.436, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak mengandung Heteroskedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi dimaksudkan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier ada hubungan antara kesalahan pengganggu pada periode t (sekarang) dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Masalah ini sering muncul pada data yang didasarkan waktu berkala seperti bulanan atau tahunan. Dalam model analisis regresi linier berganda juga harus bebas dari

autokorelasi.³ Terdapat berbagai metode yang digunakan untuk menguji ada tidaknya gejala autokorelasi, salah satunya adalah menggunakan teknik regresi dengan melihat nilai Durbin-Watson (DW). Pedoman analisis hipotesisnya adalah sebagai berikut:

- 1) Angka D-W di bawah -2, berarti ada autokorelasi positif.
- 2) Angka D-W di antara -2 sampai +2, berarti tidak ada autokorelasi.
- 3) Angka D-W di atas +2, berarti autokorelasi negatif.

Berikut adalah tabel hasil dari hasil Uji Autokorelasi output SPSS data sekunder yang telah diolah:

Tabel 4.13

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.833 ^a	.694	.684	.932	1.410

a. Predictors: (Constant), X3_Strategi.Promosi, X1_Kualitas.Produk, X2_Besaran.Premi

b. Dependent Variable: Y_Keputusan.Nasabah

Berdasarkan tabel Model Summary di atas menunjukkan nilai Durbin-Watson sebesar 1.410, hal ini berarti model penelitian tidak mempunyai problem autokorelasi.

³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19: Edisi Kelima*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), h. 96.

4. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis yang digunakan pada penelitian adalah analisis regresi linier berganda dengan kontinuitas hubungan Kepuasan Nasabah (Y) sebagai variabel tetap dan variabel bebas adalah Kualitas Produk (X1), Besaran Premi (X2), Strategi Pemasaran (X3) yang dibuat model persamaan regresi linier, dengan rumus sebagai berikut :

Rumus :

$$Y = a + b x_1 + b x_2 + b x_3$$

Adapun hasil dari pengolahan data dengan menggunakan SPSS 16 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.14

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.858	1.308		1.420	.159
X1_Kualitas.Produk	.056	.052	.063	1.780	.028
X2_Besaran.Premi	.028	.048	.036	.595	.035
X3_Strategi.Pemasaran	.815	.062	.807	13.236	.000

a. Dependent Variable: Y_Keputusan.Nasabah

Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat model persamaan regresi linier, sebagai berikut :

$$Y = 1.858 + 0.056 X_1 + 0.028 X_2 + 0.815 X_3 \text{ atau Keputusan Nasabah} = 1.858 + 0.056 (\text{Kualitas Produk}) + 0.028 (\text{Besaran Premi}) + 0.815 (\text{Strategi Pemasaran})$$

Penjelasan dari persamaan regresi tersebut yang berdasarkan tabel Coefficients di atas yaitu:

- 1) Konstanta sebesar 1.858 menyatakan bahwa ketika variabel Kualitas Produk, Besaran Premi, dan Strategi Pemasaran dalam kondisi nol (0), maka Keputusan Nasabah diperoleh nilai 1.858.
- 2) Koefisien regresi X_1 (Kualitas Produk) sebesar 0.056 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1% Kualitas Produk, maka Keputusan Nasabah naik sebesar 0.056, dengan syarat variabel lain (X_2 dan X_3) dianggap konstan (tetap).
- 3) Koefisien regresi X_2 (Besaran Premi) sebesar 0.028 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1% Besaran Premi, maka Keputusan Nasabah naik sebesar 0.028, dengan syarat variabel lain (X_1 dan X_3) dianggap konstan (tetap).
- 4) Koefisien regresi X_3 (Strategi Pemasaran) sebesar 0.815 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1% Strategi Pemasaran, maka Keputusan Nasabah naik sebesar 0.815, dengan syarat variabel lain (X_1 dan X_2) dianggap konstan (tetap).

5. Uji Hipotesis

a. Uji hipotesis secara parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dimana jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau dengan melihat angka signifikannya jika nilai $sig. < \text{tingkat signifikansi } (\alpha = 0,05)$, maka secara parsial atau individu variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Adapun dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.15

Uji t-Test

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.858	1.308		1.420	.159
	X1_Kualitas.Produk	.056	.052	.063	1.780	.028
	X2_Besaran.Premi	.028	.048	.036	1.726	.030
	X3_Strategi.Pemasaran	.815	.062	.807	13.236	.000

a. Dependent Variable: Y_Keputusan.Nasabah

Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah :

- 1) H_0 diterima atau H_1 ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan $\alpha = 5\%$
- 2) H_0 ditolak atau H_1 diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan $\alpha = 5\%$

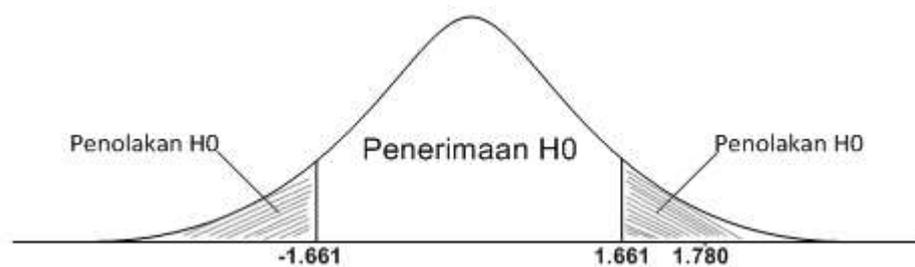
Dengan Probabilitas :

- 1) Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima atau H_1 ditolak.
- 2) Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_1 diterima.

a) Variabel X_1 = Kualitas Produk

Tabel 4.16

Tabel Ambang Batas Uji t Variabel Kualitas Produk



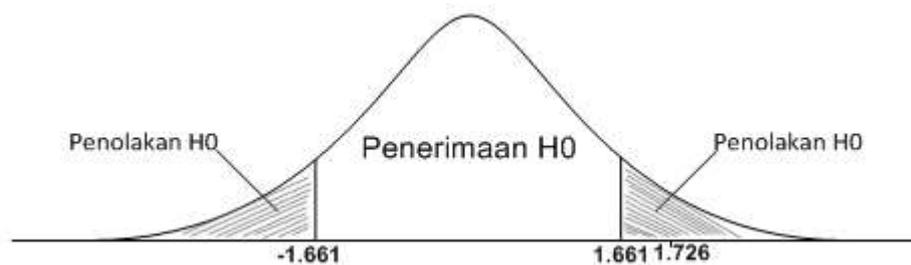
Berdasarkan tabel di atas nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Produk sebesar 0.028. Dapat dikatakan bahwa dengan tingkat signifikansi 0.05, nilai 0.028 $>$ 0.05 sehingga H_0 ditolak atau H_1 diterima, artinya Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah. Kemudian menggunakan t_{hitung} dan t_{tabel} , dimana nilai t_{hitung} variabel Kualitas Produk sebesar 1.780. Dimana t_{tabel} dicari pada signifikansi 0.05 dengan derajat kebebasan ($df = n - k - 1 = 97 - 3 - 1 = 93$) adalah sebesar 1.661. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1.780 > 1.661$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau

H1 diterima yang berarti Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Asuransi Syariah AJB Bumiputra 1912 Kantor Cabang Tulungagung. Artinya, setiap kenaikan 1% Kualitas Produk, maka Keputusan Nasabah naik sebesar 1%.

b) Variabel X2 = Besaran Premi

Tabel 4.17

Tabel Ambang Batas Uji t Variabel Besaran Premi



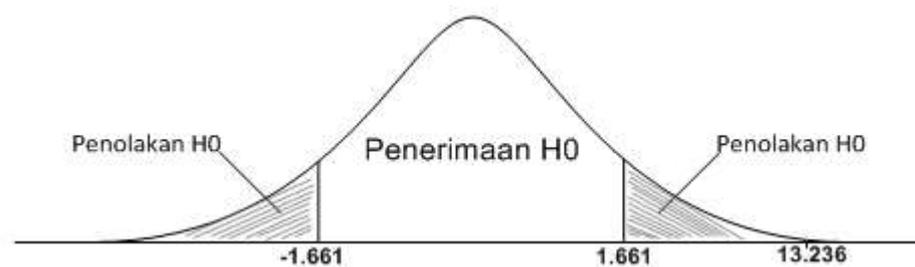
Berdasarkan tabel di atas nilai signifikansi untuk variabel Besaran Premi sebesar 0.030. Dapat dikatakan bahwa dengan tingkat signifikansi 0.05, nilai $0.030 > 0.05$ sehingga H_0 ditolak atau H_1 diterima, artinya Besaran Premi berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah. Kemudian menggunakan t_{hitung} dan t_{tabel} , dimana nilai t_{hitung} variabel Besaran Premi sebesar 0.595. Dimana t_{tabel} dicari pada signifikansi 0.05 dengan derajat kebebasan ($df = n - k - 1 = 97 - 3 - 1 = 93$)

adalah sebesar 1.661. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1.726 > 1.661$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau H_1 diterima yang berarti Besaran Premi berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Asuransi Syariah AJB Bumiputra 1912 Kantor Cabang Tulungagung. Artinya, setiap kenaikan 1% Kualitas Produk, maka Keputusan Nasabah naik sebesar 1%.

c) Variabel X3 = Strategi Pemasaran

Tabel 4.18

Tabel Ambang Batas Uji t Variabel Stategi Pemasaran



Berdasarkan tabel di atas nilai signifikansi untuk variabel Strategi Pemasaran sebesar 0.000. Dapat dikatakan bahwa dengan tingkat signifikansi 0.05, nilai $0.000 > 0.05$ sehingga H_0 ditolak atau H_1 diterima, artinya Strategi Pemasaran berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah. Kemudian menggunakan t_{hitung} dan t_{tabel} , dimana nilai t_{hitung} variabel Strategi Pemasaran sebesar 1.780. Dimana t_{tabel} dicari pada

signifikansi 0.05 dengan derajat kebebasan ($df = n - k - 1 = 97 - 3 - 1 = 93$) adalah sebesar 1.661. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($13.236 > 1.661$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau H_1 diterima yang berarti Strategi Pemasaran berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Asuransi Syariah AJB Bumiputra 1912 Kantor Cabang Tulungagung. Artinya, setiap kenaikan 1% Kualitas Produk, maka Keputusan Nasabah naik sebesar 1%.

b. Uji secara Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikansi secara simultan atau bersama-sama antara variabel Kualitas Produk (X1), Besaran Premi (X2), Strategi Pemasaran (X3), dengan Kepuasan Nasabah (Y) di Asuransi Syariah AJB Bumiputra 1912 Kantor Cabang Tulungagung, maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut.

Tabel 4.19

Uji F-Test

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	183.327	3	61.109	70.374	.000 ^a
	Residual	80.756	93	.868		
	Total	264.082	96			

a. Predictors: (Constant), X3_Strategi.Pemasaran, X1_Kualitas.Produk, X2_Besaran.Premi

b. Dependent Variable: Y_Keputusan.Nasabah

Berdasarkan output SPSS 16 diatas diketahui F_{hitung} adalah 70.374, sedangkan F_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 dengan kebebasan $(n-k-1)$ $97 - 3 - 1 = 93$ maka diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2.70. Dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} sehingga dapat disimpulkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($70.374 > 2.70$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya bahwa ada pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel Kualitas Produk (X1), Besaran Premi (X2), Strategi Pemasaran (X3), terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di Asuransi Syariah AJB Bumiputra 1912 Kantor Cabang Tulungagung.

c. Uji koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Koefisiensi determinasi memiliki fungsi untuk mengetahui besarnya variasi variabel independen dalam menerangkan variabel dependen atau untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (Kualitas Produk, Besaran Premi, Strategi Pemasaran) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 16 dapat dilihat nilai koefisiensi determinasi, sebagai berikut :

Tabel 4.20**Uji koefisien Determinasi****Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.833 ^a	.694	.684	.932

a. Predictors: (Constant), X3_Strategi.Pemasaran, X1_Kualitas.Produk, X2_Besaran.Premi

b. Dependent Variable: Y_Keputusan.Nasabah

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi (R)² atau *Adjusted R Square* sebesar 0.684 atau 68,4%. Ini menunjukkan bahwa presentase pengaruh variabel independen (Kualitas Produk, Besaran Premi, Strategi Pemasaran) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) sebesar 68,4%. Sedangkan sisanya 31,6% ($100\% - 68,4\% = 31,6\%$) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.