

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Latar Belakang Penelitian**

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

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 atau lebih dikenal sebagai Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi jiwa nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Di dirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang Jawa Tengah atas prakarsa seorang guru sederhana bernama M.Ng Dwidjosewojo seorang Sekretaris Persatuan Guru Hindia Belanda (PGHB) sekaligus sekretaris pengurus besar Budi Utomo.<sup>55</sup>

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

---

<sup>55</sup> Data Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung

pendiri Bumiputera, sekaligus sebagai batu perusaahaan asuransi nasional Indonesia.<sup>56</sup>

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 yang erdapat di beberpa plosok tanah air antaranya adalah:

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

---

<sup>56</sup> *Ibid.*,

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

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

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

Indonesia yang jumlahnya lebih dari 600 kantor cabang. Selain itu juga pengalamannya yang hampir seratus tahun di dunia perasuransian menjadikan perusahaan ini banyak mendapat kepercayaan.<sup>57</sup>

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

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

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

---

<sup>57</sup> *Ibid.*,

Asuransi Perjalanan Haji juga mencakup seluruh debitur Bank Syariah Mandiri.<sup>58</sup>

Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung mulai berdiri pada bulan Februari tahun 2009 dan merupakan cabang pembantu dari Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Cabang Kediri. Dewan Pengawas Syariah Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 diketuai oleh DR. Hc. KH. Sahal Mahfudh dengan anggota Prof. DR. H. Ahmad Sukarja, SH.,MA dan Drs. H. Fattah Wibisono,MA.<sup>59</sup>

Namun pada Januari tahun 2017 AJB Bumiputera Tulungagung diganti dengan PT, pada saat itu berubah menjadi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung. Pada saat itu OJK mengharuskan semua perusahaan berupa PT jadi AJB Bumiputera Tulungagung berubah menjadi PT. PT ini merupakan bukan permintaan dari AJB itu sendiri melainkan saran dari OJK. PT pemegang adalah Saham, siapa yang paling banyak saham disitu pemegangnya. Di dalam PT Asuransi Jiwa Syariah ini memiliki produk yang sama dengan AJB Bumiputra yang membedakan adalah dari alokasi dana yang telah ditetapkan. Sampai sekarang ini Bumiputra berubah menjadi PT Asuransi Bumiputra Tulungagung.

---

<sup>58</sup> *Ibid.*,

<sup>59</sup> *Ibid.*,

## 2. Letak geografis obyek penelitian

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

Secara geografis kota Tulungagung berada pada ketinggian 100 m di atas permukaan laut dengan suhu berkisar 30° - 35° C. Setelah selatan berbatasan dengan Samudra Hindia, sebelah Timur berbatasan dengan kabupaten Blitar, sebelah Barat berbatasan dengan kabupaten Trenggalek dan sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Blitar dan Kediri. Penduduk Tulungagung mayoritas bermata pencaharian di bidang pertanian, peternakan, perdagangan, industry kecil dan menengah juga sebagai Pegawai Negeri. Mayoritas penduduk Tulungagung beragama Islam sehingga mitra bisnis dalam berasuransi syari'ah baik sebagai agen produksi maupun nasabah tersedia cukup banyak. Untuk itu Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 kantor unit Operasional Tulungagung hadir sebagai perusahaan asuransi syari'ah pertama di Tulungagung dan akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai mitra bisnis sekaligus untuk menciptakan ukhuwah Islamiyah.

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

#### **a. Visi**

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

#### **b. Misi**

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

- 1) Memelihara keberadaan Bumiputera sebagai perusahaan perjuangan bangsa Indonesia.
- 2) Mengembangkan korporasi dan koperasi yang menerapkan prinsip dasar gotong royong.<sup>60</sup>
- 3) Menciptakan berbagai produk dan layanan yang memberikan manfaat optimal bagi komunitas Bumiputera.
- 4) Mewujudkan perusahaan yang berhasil secara ekonomi dan sosial

### **4. Budaya perusahaan**

- a. Berorientasi pada kepuasan pelayanan
- b. Utamakan proses kerja yang benar

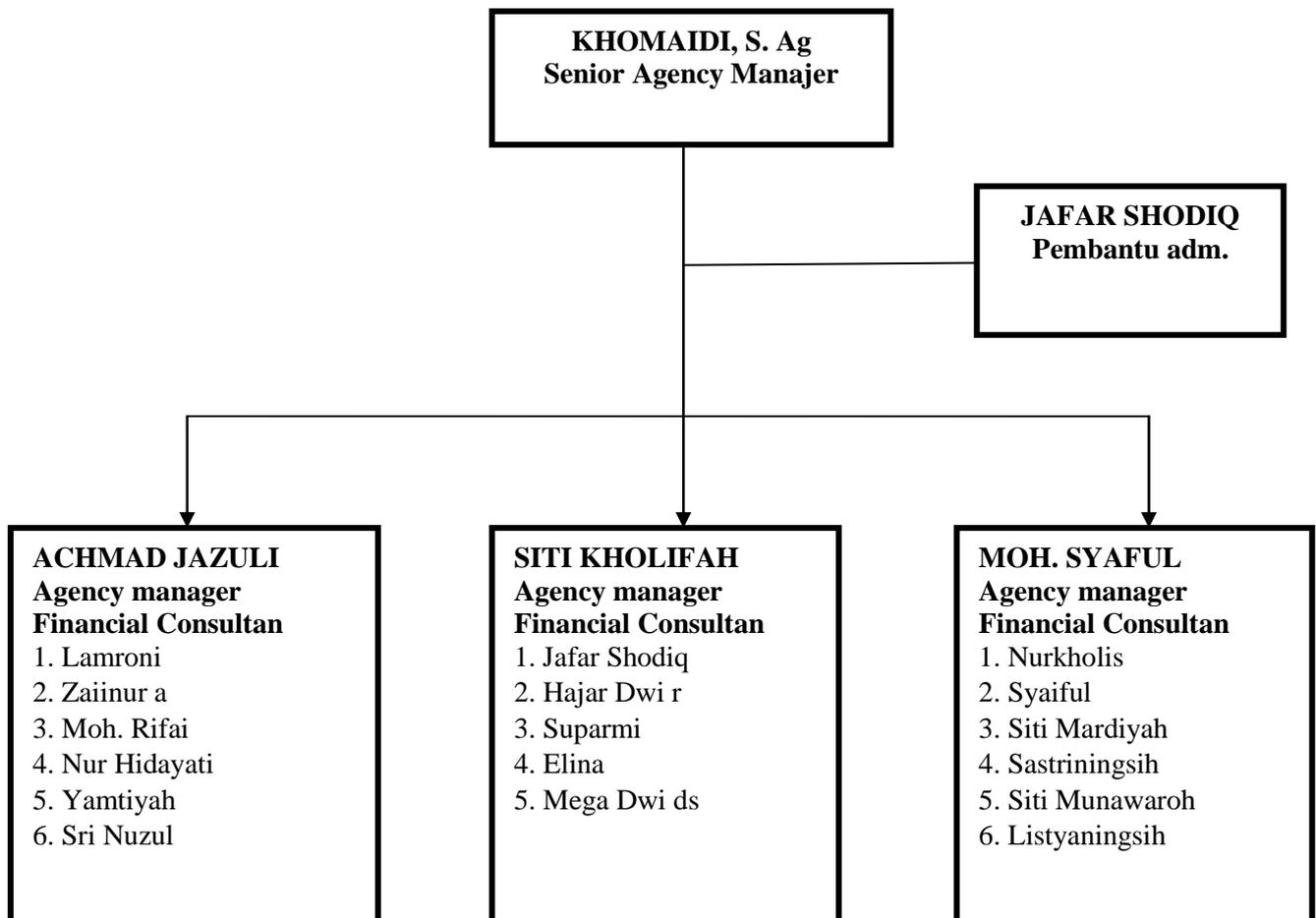
---

<sup>60</sup> *Ibid.*,

- c. Menjadi teladan dan panutan
- d. Ikut menjaga tradisi kebersamaan didasari rasa memiliki perusahaan
- e. Profitabilitas menjadi sasaran
- f. Ulet dalam melakukan pekerjaan
- g. Taat terhadap Tuhan Yang Maha Esa
- h. Efisien dan efektif dalam segala kegiatan
- i. Amanah dalam mengembangkan tugas perusahaan

## 5. Struktur Organisasi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor

### Unit Operasional Tulungagung<sup>61</sup>



<sup>61</sup> Wawancara dengan Bapak Ja'far tanggal 20 November 2017 di Kantor Bumiputera 1912 Syariah Cabang Tulungagung

Keterangan :

a. K U : Kepala Unit

Tugasnya :

1) Mempunyai wewenang tertinggi dan bertanggung jawab pada seluruh kegiatan operasional dalam perusahaan.

2) Recheck produksi

b. Administrasi dan Keuangan

Tugasnya :

1) Menerima dan membukukan setoran premi pertama.

2) Meneliti dan verifikasi SP dan kelengkapannya.

3) Mengentri data SP yang telah diverifikasi.

4) Mengirim data SP ke kantor cabang.

5) SP medical dan kelengkapannya ke kantor pusat Cq Departemen pertanggungungan.

c. Agency manager

Tugasnya :

1) Memeriksa kebenaran pengisian SP dan kelengkapannya.

2) Recheck produksi

d. Financial Consultan

Tugasnya :

- 1) Melakukan pengamatan kesehatan fisik calon tertanggung.
- 2) Menaksir nilai ekonomis sesuai dengan tingkat profesionalisme calon tertanggung.
- 3) Meneliti hubungan kepentingan asuransi.
- 4) Kelayakan keuangan calon pemegang polis.
- 5) Memandu pemegang polis dalam mengisi SP.
- 6) Mengisi SP sesuai persyaratan.

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

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

Keunggulan-keunggulan dari program syariah adalah :

a. Niat dan aqad

- 1) Niatnya : Ibadah, Muamalah
- 2) Aqad : Ta'awun (tolong-menolong)
- 3) Tabarru' : Derma/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

- 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.

**7. Produk-produk yang terdapat pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Tulungagung**

a. BP-Link Syariah

Mitra BP-Link Syariah merupakan produk Bumiputera yang dirancang untuk menjawab keinginan masyarakat akan produk asuransi yang berbasis investasi yang sesuai dengan prinsi-prinsip syariah islam. Produk ini selain menjanjikan pengembangan investasi yang berbasis syariah juga didesain dengan memberikan benefit perlindungan jiwa, rawat inap dan perlindungan 53 penyakit kronis. Perlindungan terhadap

53 penyakit kritis ini mencakup benefit biaya operasi dan perawatan rumah sakit, pembebasan premi dan pengambilan sebagian manfaat asuransi. Manfaat produk BP-link Syariah adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila peserta atau klien asuransi panjang umur sampai masa perjanjian berakhir akan menerima dana sebagai berikut:
  - a) Rekening tabungan
  - b) Bagi hasil investasi (*mudharabah*).
- 2) Apabila peserta atau klien asuransi ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian, maka ahli waris yang ditunjuk dalam polis akan menerima beberapa hal meliputi:
  - a) Santunan kebajikan (diambil dari rekening *tabarru'*) sebesar manfaat awal (MA) dikurangi premi yang telah disetor.
  - b) Dana rekening tabungan.
  - c) Bagi hasil (*mudharabah*) investasi.
- 3) Apabila peserta atau klien asuransi mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka pemegang polis/peserta akan mendapatkan dana tabungan yang disetor dan bagi hasil (*mudharabah*).<sup>62</sup>

b. Mitra Iqra' Plus

Mitra Iqra' Plus merupakan produk asuransi syariah yang dikeluarkan oleh PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Divisi Syariah untuk membiayai perlindungan dan pendidikan anak, mulai dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi. Dengan adanya produk

---

<sup>62</sup> Brosur PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera produk BP-Link Syariah

Mitra Iqra' Plus ini, maka akan dapat membantu para orang tua dalam merencanakan pendidikan anaknya. Unsur proteksi (asuransi) juga membuat para orang tua merasa tenteram jika suatu saat musibah kematian menimpa mereka, karena pendidikan akan ditanggung sepenuhnya oleh PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. Premi produk asuransi Mitra Iqra' Plus terdiri dari premi tabungan, premi *tabarru'* dan premi biaya.

Produk asuransi Mitra Iqra' Plus ini merupakan tabungan pendidikan bagi masyarakat yang mempunyai anak kecil. Biaya sekolah akan dibayar oleh pihak asuransi mulai dari masuk SD, SMP, SMA hingga lulus Sarjana. Manfaat yang akan didapatkan peserta dari produk Mitra Iqra Plus adalah sebagai berikut:

- (1) Apabila peserta atau klien asuransi panjang umur hingga perjanjian berakhir, maka kepada yang ditunjuk dibayarkan dana pendidikan sekaligus atau berkala sesuai dengan tabel tahapan dana pendidikan.
- (2) Apabila peserta atau klien ditakdirkan meninggal dunia dalam masa asuransi, maka kepada ahli waris yang ditunjuk selain mendapatkan dana tahapan pendidikan juga mendapatkan:
  - a) Santunan kebajikan sebesar manfaat awal (MA) dikurangi premi yang telah dibayarkan.
  - b) Dana tabungan.
  - c) Bagi hasil (*mudharabah*) investasi.

- (3) Apabila anak yang ditunjuk ditakdirkan meninggal dunia dalam masa asuransi atau dalam masa tahapan dana pendidikan, pemegang polis/peserta dapat menunjuk pengganti (anak lain) untuk menerima tahapan dana tahapan pendidikan yang belum diberikan sesuai dengan tabel dana tahapan pendidikan.
- (4) Apabila peserta atau klien asuransi mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka pemegang polis/peserta tersebut akan mendapatkan dana tabungan yang telah disetor dan bagian investasi (*mudharabah*).<sup>63</sup>

c. Mitra Mabur Plus

Mitra Mabur Plus merupakan program asuransi syariah Bumiputera yang dirancang secara khusus untuk memprogram kebutuhan dana saat menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Dengan Mitra Mabur, Bumiputera tidak hanya membantu menyisihkan dana tabungan haji secara teratur, tetapi juga menawarkan dana *mudharabah* (bagi hasil) dan terutama perlindungan (asuransi).

Untuk melaksanakan ibadah haji diperlukan persiapan dana yang relatif besar sehingga diperlukan upaya perencanaan keuangan yang baik melalui Produk Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Mitra Iqra' Plus. Jenis produk ini merupakan gabungan antara unsur tabungan dan tolong-menolong dalam menanggulangi musibah kematian.

---

<sup>63</sup> Brosur PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera produk Mitra Iqra' Plus

Premi produk Mitra Mabru Plus ini terdiri dari:

- (1) Premi tabungan, yaitu bagian premi merupakan dana tabungan pemegang polis/peserta yang dikelola perusahaan dan pemiliknya akan mendapatkan bagi hasil (*mudharabah*) dari pendapatan investasi bersih. Premi tabungan dan hak bagi hasil akan dikembalikan kepada peserta bila masa perjanjian telah berakhir atau peserta mengundurkan diri.
- (2) Premi *Tabarru'*, yaitu sejumlah dana yang dihibahkan oleh pemegang polis/peserta dan digunakan untuk tolong-menolong dalam menanggulangi musibah kematian yang akan dibayarkan kepada ahli waris bila peserta meninggal dunia sebelum masa asuransinya berakhir.
- (3) Premi biaya, yaitu sejumlah dana yang dibayarkan oleh peserta kepada perusahaan yang digunakan untuk membiayai kegiatan operasional perusahaan dalam rangka pengelolaan dana asuransi jiwa syariah.

Manfaat dari produk asuransi syariah Mitra Mabru Plus ini adalah :

- 1) Jika peserta asuransi meninggal dunia dalam masa asuransi, Penerima Manfaat akan menerima santunan kebajikan yang merupakan nilai manfaat asuransi ditambah akumulasi dana investasi sesuai tabel tahun berjalan.
- 2) Jika peserta hidup dalam masa asuransi, maka pemegang polis akan menerima akumulasi dana investasi pemegang polis.

- 3) Apabila peserta atau klien asuransi mengundurkan diri sebelum perjanjian berakhir, maka pemegang polis/peserta akan mendapatkan akumulasi dana investasi pemegang polis sesuai tabel tahun berjalan.<sup>64</sup>

Dalam produk Mitra Mabur ini adalah yang paling diminati oleh para nasabah. paling banyak peminatnya untuk nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji.

## **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.

Penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 16. Kuesioner yang dibagikan berjumlah 98 kuesioner dan yang tidak cacat atau kuesioner tersebut bisa digunakan untuk diolah lagi. Kuesioner tersebut disebarkan pada nasabah bumiputera.

Sebelum dibahas hasil jawaban kuesioner dari para responden tentang pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada

---

<sup>64</sup> Brosur PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera produk Mitra Mabur Plus

asuransi syariah Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung, akan diuraikan terlebih dahulu karakteristik responden yang digunakan sebagai sampel penelitian ini.

### 1. Karakteristik responden berdasarkan dengan jenis kelamin

**Tabel 4.1**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	42	42,85%
2.	Perempuan	56	57.15%
	Jumlah	98	100%

Sumber : Data primer yang diolah 2017

Berdasarkan table 4.1 diatas diketahui bahwa dari 98 responden didapatkan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 56 responden (57.15%). Hal ini berarti perempuan lebih banyak menjadi nasabah asuransi jiwa bumiputera 1912 cabang Tulungagung. Sedangkan responden yang berjenis laki-laki adalah 42 orang responden atau 42,85%.

### 2. Usia Responden

Adapun mengenai usia responden PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Usia Responden**

No.	Usia Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	17-29 tahun	20	20.40%
2.	30-49 tahun	45	45.93%
3.	> 50 tahun	33	33.67%

	Total	98	100%
--	-------	----	------

Sumber : Data primer yang diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa usia responden nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera yang diambil sebagai responden menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah berusia 30-49 tahun dan >50 tahun yang masing-masing berjumlah 45 orang atau 45.93%. Sedangkan sisanya responden dengan usia >50 tahun sebanyak 33 orang atau 33.67% . Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. Yang diambil sebagai responden adalah berusia 30-49 tahun dan >50 tahun.

### 3. Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan responden PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Tulungagung adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Pendidikan Responden**

No.	Pendidikan Terakhir	Responden (orang)	Persentase (%)
1.	SD	20	20.40%
2.	SMP	21	21.43%
3.	SMA/SMK	5	5.10%
4.	S1	46	46.94%
5	S2	6	6.13%
Jumlah		98	100%

Sumber : Data primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pendidikan responden nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Tulungagung yang diambil sebagai responden menunjukkan bahwa mayoritas

responden adalah S1 yaitu sebanyak 46 orang atau 46.94%. Sedangkan sisanya responden dengan pendidikan S2 sebanyak 6 orang atau 6.13%. SMP sebanyak 21 orang atau 21.43%, responden dengan pendidikan SD sebanyak 20 orang atau 20.40% dan responden dengan pendidikan SMA/SMK sebanyak 5 orang atau 5.10%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Tulungagung yang diambil sebagai responden dengan pendidikan S1 yaitu sebanyak 46 nasabah yang berpendidikan S1.

#### 4. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Tulungagung adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	PNS	8	8.17%
2.	Wiraswasta	10	10.20%
3.	Karyawan	65	66.33%
4.	Ibu Rumah Tangga	15	15.30%
	Jumlah	98	100%

Sumber : Data Primer diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa pekerjaan responden nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Tulungagung yang diambil sebagai responden menunjukkan bahwa mayoritas pekerjaan responden adalah Karyawan dengan jumlah 65 orang atau 66.33%, sedangkan responden yang pekerjaannya PNS adalah 8 orang atau 8.17%,

Wiraswasta ada 10 responden atau 10.20%, sedangkan Ibu Rumah Tangga adalah 15 orang atau 15.30%. dari sini dapat dilihat bahwasanya pekerjaan yang paling banyak dalam responden adalah Karyawan.

## 5. Pendapatan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Tulungagung adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Pendapatan Responden**

No	Pendapatan Responden	Jumlah (orang)	Persentase %
1.	< Rp 3.000.000	10	10.20%
2.	Rp 3.000.100-5.000.000	68	69.40%
3.	Rp 5.000.000-7.000.000	20	20.40%
4.	>Rp 7.000.000	-	-
	Jumlah	98	100%

Sumber : Data Primer diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa pekerjaan responden nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Tulungagung yang diambil sebagai responden menunjukkan bahwa mayoritas pendapatan responden adalah Rp 3.000.100-5.000.000 jumlah nasabah sebanyak 68 orang atau 69.40%, sedangkan responden dengan pendapatan < Rp 3.000.000 adalah 10 orang atau 10.20% , pendapatan Rp 5.000.000-7.000.000 adalah 20 responden atau 20.40%, sedangkan responden dengan pendapatan > Rp 7.000.000 adalah kosong atau tidak ada responden dengan pendapatan > Rp 7.000.000. Dengan table diatas dapat dibuat sample adalah dengan pendapatan Rp 3.000.100-5.000.000 jumlah nasabah sebanyak 68 orang.

## 6. Lama menggunakan Asuransi Jiwa Syariah

**Tabel 4.6 Lama menggunakan Asuransi Jiwa Syariah**

No	Lama menggunakan Asuransi Jiwa Syariah	Jumlah (orang)	Persentase %
1.	<2-3 tahun	22	22.45%
2.	>3-5 tahun	49	50%
3.	>5 tahun	27	27.55%
	Jumlah	98	100%

Sumber : Data Primer diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa lama menggunakan asuransi jiwa syariah responden nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Tulungagung yang diambil sebagai responden menunjukkan bahwa mayoritas >3-5 tahun adalah 49 orang atau 50%, sedangkan <2-3 tahun adalah 22 orang atau 22.45% , sedangkan >5 tahun adalah 27 orang atau 27.55%.

### C. Deskripsi Data

#### 1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

##### a) Indikator Bukti Langsung (Tangible) ( $X_{1.1}$ )

**Tabel 4.7**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan ( $X_{1.1.1}$ )**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	STS
Ruangan dan layanan di asuransi Bumiputera terasa nyaman ( $X_{1.1.1}$ )	3	94	1	-	-
Persentase	3,06%	95,9%	1,02%	0%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.7 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 3 (3,06%), Setuju sebanyak 94 (95,9%), Ragu-Ragu

sebanyak 1 (1,02%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa ruang dan layanan di asuransi Bumiputra terasa nyaman sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>1.1.2</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	ST
Area parkir luas sehingga kami nyaman dalam meletakkan kendaraan(X1.1.2)	25	62	11	-	-
Persentase	25,5%	63,26%	11,2%	0%	0%

Dari tabel 4.8 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 25 (25,5%), Setuju sebanyak 62 (63,26%), Ragu sebanyak 11 (11,2%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Area parkir luas sehingga kami nyaman dalam meletakkan kendaraan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

b) Indikator Keandalan (*Reliability*) (X<sub>1.2</sub>)

**Tabel 4.9**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>1.2.1</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	ST
Asuransi Bumiputera syariah memberikan pelayanan yang sama terhadap masing-masing nasabah(X1.2.1)	19	71	8	-	-
Persentase	19,38%	72,4%	8,16%	0%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.9 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 19 (19,38%), Setuju sebanyak 71 (72,4%), Ragu sebanyak 8 (8,16%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa

Asuransi Bumiputera syariah memberikan pelayanan yang sama terhadap masing-masing nasabah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>1.2.2</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	STS
Asuransi Bumiputera syariah memberikan produk yang ditawarkan sesuai yang dijanjikan(X1.2.2)	29	64	5	-	-
Persentase	29,59%	64,3%	5,1%	0%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.10 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 29 (29,59%), Setuju sebanyak 64 (64,3%), Ragu sebanyak 5 (5,1%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Asuransi Bumiputera syariah memberikan produk yang ditawarkan sesuai yang dijanjikan

c) Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X<sub>1.3</sub>)

**Tabel 4.11**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>1.3.1</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	ST
Karyawan menyampaikan produk dengan jelas kepada nasabah(X1.3.1)	22	63	13	-	-
Persentase	22,44%	64,2%	13,26%	0%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.11 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 22 (22,44%), Setuju sebanyak 63 (63%), Ragu sebanyak 13 (13%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Karyawan menyampaikan produk dengan jelas kepada nasabah.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>1.3.2</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	STS
Asuransi Bumiputera syari'ah memiliki karyawan yang selalu siap melayani nasabah yang memerlukan bantuan(X1.3.2)	16	78	4	-	-
Persentase	16,32%	79,5%	4,08%	0%	0%

Dari tabel 4.12 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 16 (16,32%), Setuju sebanyak 78 (79,5%), Ragu sebanyak 4 (4,08%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Asuransi Bumiputera syari'ah memiliki karyawan yang selalu siap melayani nasabah yang memerlukan bantuan, yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

d) Indikator Empati (*Emphaty*) (X<sub>1.4</sub>)

**Tabel 4.13**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>1.4.1</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	STS
Asuransi Bumiputera memiliki karyawan yang dapat memahami kebutuhan khusus nasabah (X1.4.1)	22	63	13	-	-

Persentase	22,44%	64,28%	13,2%	0%	0%
------------	--------	--------	-------	----	----

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.13 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 22 (22,44%), Setuju sebanyak 63 (64,28%), Ragu sebanyak 13 (13,2%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Asuransi Bumiputera memiliki karyawan yang dapat memahami kebutuhan khusus nasabah, sesuai dengan kebutuhan nasabah.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>1.4.2</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	STS
Karyawan yang selalu menunjukkan sikap ramah kepada nasabah(X <sub>1.4.2</sub> )	25	63	10	-	-
Persentase	25,5%	63,28%	10,2%	0%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.14 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 25 (25,5%), Setuju sebanyak 63 (63,28%), Ragu sebanyak 10 (10,2%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Karyawan yang selalu menunjukkan sikap ramah kepada nasabah, sesuai dengan keinginan nasabah.

## 2. Deskripsi Premi (X<sub>2</sub>)

### a) Indikator Tabel Mortalitas (X<sub>2.1</sub>)

**Tabel 4.15**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>2.1.1</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	STS

Jangka waktu pembayaran premi atau uang kontribusi sesuai yang tertera di polis	3	94	1	-	-
Persentase	3,06%	95,9%	1,02%	0%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.15 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 3 (3,06%), Setuju sebanyak 94 (95,9%), Ragu sebanyak 1 (1,02%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Jangka waktu pembayaran premi atau uang kontribusi sesuai yang tertera di polis nasabah.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>2.1.2</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	STS
Nasabah lebih tertarik dengan asuransi syari'ah karena unsur perhitungan premi atau uang kontribusi berasal dari iuran dana <i>tabarru'</i> atau dana social	3	94	1	-	-
Persentase	3,06%	95,9%	1,02%	0%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.16 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 3 (3,06%), Setuju sebanyak 94 (95,9%), Ragu sebanyak 1 (1,02%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Nasabah lebih tertarik dengan asuransi syari'ah karena unsur perhitungan premi atau uang kontribusi berasal dari iuran dana *tabarru'* atau dana social.

**Tabel 4.17**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>2.1.3</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	ST
Dalam premi asuransi syariah ada manfaat hasil investasi(X <sub>2.1.3</sub> )	24	68	6	-	-
Persentase	24,48%	69,3%	6,12%	0%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.17 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 24 (24,48%), Setuju sebanyak 68 (69,3%), Ragu sebanyak 6 (6%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Dalam premi asuransi syariah ada manfaat hasil investasi.

b) Indikator Suku Bunga (X<sub>2.2</sub>)

**Tabel 4.18**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>2.2.1</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	ST
Waktu pembayaran premi ditentukan pihak asuransi (X <sub>2.2.1</sub> )	31	63	4	-	-
Persentase	31,63%	64,2%	4,08%	0%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.18 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 31 (31,63%), Setuju sebanyak 63 (64,2%), Ragu sebanyak 4 (4,08%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Waktu pembayaran premi ditentukan pihak asuransi.

**Tabel 4.19**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>2.2.2</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	ST
Waktu pembayaran premi ditentukan oleh nasabah (X <sub>2.2.2</sub> )	24	63	11	-	-
Persentase	24,4%	64,2%	11,2%	0%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.19 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 24 (24,4%), Setuju sebanyak 63 (64,2%), Raguh sebanyak 11 (11,2%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Waktu pembayaran premi ditentukan oleh nasabah.

**Tabel 4.20**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>2.2.2</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	ST
Waktu pembayaran premi ditentukan oleh nasabah (X <sub>2.2.2</sub> )	23	63	12	-	-
Persentase	23,4%	64,2%	12,2%	0%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.20 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 23 (23,4%), Setuju sebanyak 63 (64,2%), Raguh sebanyak 12 (12,2%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Waktu pembayaran premi ditentukan oleh nasabah.

**Tabel 4.21**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>2.2.3</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	ST
Ada kebebasan untuk menentukan besarnya uang kontribusi atau premi (X <sub>2.2.3</sub> )	21	73	4	-	-
Persentase	21,4%	74,4%	4,08%	0%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.21 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 21 (21,4%), Setuju sebanyak 73 (74,4%), Ragu sebanyak 4 (4%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Ada kebebasan untuk menentukan besarnya uang kontribusi atau premi.

c) Indikator *Loading* (Pembelian Biaya Operasional) (X<sub>2.3</sub>)

**Tabel 4.22**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>2.3.1</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	ST
Premi yang dibayarkan sesuai dengan ketentuan lembaga (X <sub>2.3.1</sub> )	31	62	5	-	-
Persentase	31,6%	63,2%	5,1%	0%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.22 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 31 (31,6%), Setuju sebanyak 62 (63,2%), Ragu sebanyak 5 (5,1%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Premi yang dibayarkan sesuai dengan ketentuan lembaga.

**Tabel 4.23**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>2.3.2</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	STS
Lembaga menentukan pecan waktu pembayaran kepada nasabah (X <sub>2.3.2</sub> )	34	54	10	-	-
Persentase	34,69%	55,1%	10,2%	0%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.23 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 34 (69%), Setuju sebanyak 54 (55,1%), Ragu sebanyak 10 (10,2%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Lembaga menentukan pecan waktu pembayaran kepada nasabah.

### 3. Deskripsi Kepuasan Nasabah (Y)

#### a) Kesesuaian Harapan (Y<sub>1.1</sub>)

**Tabel 4.24**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (Y<sub>1.1.1</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	STS
Kualitas pelayanan sesuai harapan nasabah asuransi jiwa syariah Bumiputera (X <sub>1.1.1</sub> )	11	80	7	-	-
Persentase	11,2%	81,6%	7,1%	0%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.24 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 11 (11,2%), Setuju sebanyak 80 (81,6%), Ragu sebanyak 7 (7,1%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Kualitas pelayanan sesuai harapan nasabah asuransi jiwa syariah Bumiputera.

**Tabel 4.25**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (Y<sub>1.1.2</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	STS
Mendapatkan manfaat sesuai dengan harapan konsumen (X.1.1.2)	5	89	3	1	-
Persentase	5,1%	90,8%	3,06%	1,02%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.25 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 5(5,1%), Setuju sebanyak 89 (90,8%), Ragu sebanyak 3 (3,06%) dan Tidak setuju 1 (1,02%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Mendapatkan manfaat sesuai dengan harapan konsumen.

**Tabel 4.26**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (Y<sub>1.1.3</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	ST
Nyaman bila mendatangi kantor sesuai harapan nasabah (X.1.1.3)	18	74	6	-	-
Persentase	18,36%	75,5%	6,1%	0%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.26 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 18(18,36%), Setuju sebanyak 74 (75,5%), Ragu sebanyak 6 (6,1%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Nyaman bila mendatangi kantor sesuai harapan nasabah, sesuai dengan harapan nasabah.

- b) Indikator Kemudahan dalam Memperoleh (Y<sub>1.2</sub>)

**Tabel 4.27**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (Y<sub>1.2.1</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	STS
Lokasi Asuransi jiwa syariah Bumiputera yang tidak menyulitkan nasabah atau mudah dijangkau (Y.1.2.1)	22	74	2	-	-
Persentase	22,44%	75,51%	2,04%	0%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.27 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 22 (22,44%), Setuju sebanyak 74 (75,51%), Ragu sebanyak 2 (2,04%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Lokasi Asuransi jiwa syariah Bumiputera yang tidak menyulitkan nasabah atau mudah dijangkau.

**Tabel 4.28**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (Y<sub>1.2.2</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	STS
Kemudahan untuk mendapatkan asuransi jiwa bersama saat nasabah membutuhkannya (Y.1.2.2)	12	78	8	-	-
Persentase	12,24%	79,8%	8,16%	0%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.28 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 12 (12,24%), Setuju sebanyak 78 (79,8%), Ragu sebanyak 8 (8,16%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa

Kemudahan untuk mendapatkan asuransi jiwa bersama saat nasabah membutuhkannya.

**Tabel 4.29**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (Y<sub>1.2.3</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	ST
Mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi (Y.1.2.3)	4	83	9	2	-
Persentase	4,08%	84,6%	9,18%	2,04%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.29 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 4(4,08%), Setuju sebanyak 83 (84,6%), Ragus sebanyak 9 (9,18%) dan tidak setuju 2 (2,04%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi , sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.

c) Indikator Kesiapan Merekomendasikan (Y<sub>1.3</sub>)

**Tabel 4.30**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (Y<sub>1.3.1</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	STS
Merekomendasikan produk dalam asuransi jiwa syariah Bumiputera kepada orang lain (Y.1.3.1)	3	53	27	15	-
Persentase	3,06%	54,08%	27,5%	15,3%	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.30 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 3(3,06%), Setuju sebanyak 53 (54,08%), Ragus

sebanyak 27 (27,5%) dan tidak setuju 15 (15,3%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Merekomendasikan produk dalam asuransi jiwa syariah Bumiputera kepada orang lain .

**Tabel 4.31**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (Y<sub>1.3.2</sub>)**

Item Pernyataan	Jawaban Responden				
	SS	S	RG	TS	STS
Adanya rekomendasi nasabah sebagai anggota asuransi jiwa syariah Bumiputera	6	55	26	11	-
Persentase	6,12%	56,1%	26,5%	11,2	0%

Sumber : data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.31 diketahui bahwa responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 6(6,12%), Setuju sebanyak 55 (56,1%), Ragu sebanyak 26 (26,5%) dan tidak setuju 11 (11,2%). Artinya responden cenderung Setuju bahwa Adanya rekomendasi nasabah sebagai anggota asuransi jiwa syariah Bumiputera .

#### **D. Pengujian Hipotesis**

##### 1. Uji Keabsahan Data

##### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu data. Dalam penelitian ini, validitas diukur dengan cara melihat nilai  $r_{hitung}$ , apabila bernilai positif dan nilainya lebih dari 0,205 , maka data tersebut valid.

Tabel 4.32

## Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	P1	0,352	0,205	Valid
	P2	0,591	0,205	Valid
	P3	0,482	0,205	Valid
	P4	0,338	0,205	Valid
	P5	0,573	0,205	Valid
	P6	0,499	0,205	Valid
	P7	0,433	0,205	Valid
	P8	0,690	0,205	Valid
Premi ( $X_2$ )	P9	0,372	0,205	Valid
	P10	0,598	0,205	Valid
	P11	0,458	0,205	Valid
	P12	0,378	0,205	Valid
	P13	0,598	0,205	Valid
	P14	0,528	0,205	Valid
	P15	0,550	0,205	Valid
	P16	0,668	0,205	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	P17	0,349	0,205	Valid
	P18	0,610	0,205	Valid
	P19	0,457	0,205	Valid
	P20	0,335	0,205	Valid
	P21	0,577	0,205	Valid
	P22	0,491	0,205	Valid
	P23	0,427	0,205	Valid
	P24	0,674	0,205	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, 2017

Berdasarkan tabel di atas, seluruh item adalah valid karena nilai  $r_{tabel}$  lebih kecil dibandingkan dengan  $r_{hitung}$ . Penelitian ini semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Uji reli

abilitas ini menggunakan metode *Alpha Cronbach's* dan diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach*. skala deikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai *alpha cronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- b. Nilai *alpha cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- c. Nilai *alpha cronbach* 0,41 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- d. Nilai *alpha cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel

Nilai *alpha cronbach* 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliable

**Tabel 4.33 Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Nilai Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,565	Reliabel
Premi (X2)	0,616	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,557	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, 2017

Berdasarkan table 4.32 nilai *Cronbach's Alpha* untuk variable Kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,565, yang berarti nilai variable kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) adalah cukup reliable. untuk variable Premi (X<sub>2</sub>) 0,616, yang berarti membuktikan bahwa variable premi adalah cukup variable, dan untuk variabel kepuasan nasabah sebesar 0,557 adalah reliable, nilai variabel kepuasan nasabah membuktikan bahwa nilai 0,557 cukup reliable.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen, atau keduanya berdistribusi normal. Pada uji normalitas data ini digunakan uji normalitas data *One-Samples Kolmogorov-Smirnov Test* dengan asumsi data variabel dinyatakan berdistribusi normal.

**Tabel 4.34**

### Hasil Uji Normalitas Data

		X1	X2	Y
N		98	98	98
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	33.01	33.49	33.06
	Std. Deviation	2.028	2.198	2.030
Most Extreme Differences	Absolute	.119	.102	.118
	Positive	.119	.093	.118
	Negative	-.085	-.102	-.097
Kolmogorov-Smirnov Z		1.182	1.010	1.166
Asymp. Sig. (2-tailed)		.123	.260	.132
a. Test distribution is Normal.				

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 16.0, 2017

Dari hasil pengujian normalitas di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

- a. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,123. Nilai Sig.  $0,123 > 0,05$ , maka data variabel kualitas pelayanan berdistribusi normal.

b. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) variabel premi sebesar 0,260. Nilai Sig.  $0,260 > 0,05$ , maka data variabel premi berdistribusi normal.

c. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) variabel kepuasan nasabah sebesar 0,132. Nilai Sig.  $0,132 > 0,05$ , maka data variabel kepuasan nasabah produk kuliner berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0,1, maka model terbebas dari multikolinearitas.

**Tabel 4.35**  
**Uji Multikolinearitas**

Model		Collinearity Statistics		
		B	Tolerance	VIF
1	(Constant)	.180		
	X1	.969	.201	4.980
	X2	.027	.201	4.980

Dependent Variable: Y

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Dari hasil pengujian di atas, diketahui bahwa nilai *Tolerance* variabel kualitas pelayanan dan variable premi  $0,201 > 0,1$  dan nilai VIF sebesar  $4,980 < 10$ . Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada masing-masing variable.

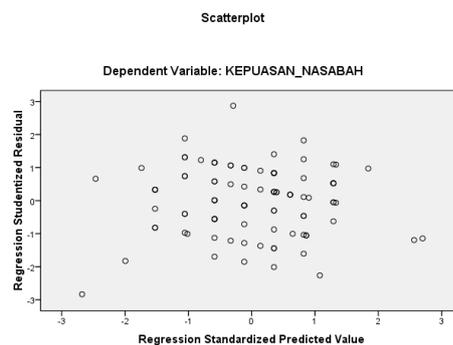
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk menguji terjadinya perbedaan varian residual pada semua pengamatan di dalam model regresi. Untuk mendeteksi heteroskedastisitas dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot*. Tidak terdapat heteroskedastisitas apabila:

- 1) Penyebaran titik-titik sebaiknya tidak berpola,
- 2) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0,
- 3) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

**Gambar 4.2**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot**



Berdasarkan pada grafik diatas dapat diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. sehingga dapat dikatakan bahwa uji heteroskedastisitas terpenuhi. Selain melihat grafik *scatterplot*, pengujian heteroskedastisitas juga dapat dilakukan dengan uji *glejser*. uji *glejser* dilakukan dengan mentransformasi nilai residual menjadi *absolut residual* dan meregresikan dengan variabel

independen. Berikut ini adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan uji *glejser*

**Tabel 4.36**  
**Hasil Uji Glejser**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.180	1.936		-1.126	.263
	KUALITAS_PELAYANAN	-.018	.130	-.030	-.136	.892
	PREMI	.128	.120	.238	1.063	.290

Dependent Variable: RES2

Sumber : Data yang diolah, 2017

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa kedua variabel memiliki nilai signifiakansi  $> 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Berganda

Model persamaan regresi yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, diantaranya semua data berdistribusi normal dan model harus bebas dari gejala multikolonieritas dan heteroskedastisitas. Dari analisis sebelumnya sudah terbukti bahwa model persamaan yang telah diajukan dalam penelitian ini sudah memenuhi

persyaratan asumsi klasik sehingga model persamaan dalam penelitian ini dapat dikatakan baik.

Analisis regresi digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh secara parsial variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Dengan program SPSS 16 diperoleh hasil seperti tabel dibawah ini:

**Tabel 4.37**  
**Uji Regresi Linear Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.180	.369		.488	.627
	X1	.969	.025	.968	39.124	.000
	X2	.027	.023	.029	1.181	.241

Dependent Variable: Y

Sumber: Data yang diolah, 2017

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi:  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$

$$Y = 0,180 + 0,969X_1 + 0,27X_2 \quad \text{Atau}$$

Keterangan :

X1 = kualitas pelayanan

X2 = premi

Y = kepuasan nasabah

Dari persamaan regresi linear berganda diatas dapat diinterpretasikan apabila kualitas pelayan, premi sama konstan, maka kepuasan nasabah

di PT Asuransi Jiwa Bersama Syariah memiliki nilai konstan sebesar 0,180. Besarnya koefisien regresi dari masing-masing variabel independen dapat dijelaskan dibawah ini yaitu:

- a. Kualias pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,969 dengan arah positif. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.
- b. Premi memiliki koefisien regresi sebesar 0,27 dengan arah positif. Artinya semakin tinggi premi maka semakin tinggi pula kepuasanan nasabah.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji t

Uji t adalah suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan dan premi) secara parsial menerangkan variabel dependen (kepuasan nasabah). Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan  $\alpha = 0,05$  dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis. Kriteria pengujian yang digunakan, yaitu:

- 1)  $H_0$  diterima apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ .
- 2)  $H_a$  ditolak apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

Adapun prosedurnya sebagai berikut.

$H_0$  : tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a$  : terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam pengambilan keputusan ditentukan dengan cara jika,

- Nilai Sig. >  $\alpha$  (0,05), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- Nilai Sig. <  $\alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  ditererima

**Tabel 4.38**

**Hasil Uji T secara parsial**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.180	.369		.488	.627
X1	.969	.025	.968	39.124	.000
X2	.027	.023	.029	1.181	.241

Dependent Variable: y

Sumber data yang

diolah 2017

Berdasarkan data yang diperoleh nilai signifikan X1 (kualitas pelayanan)  $0,000 < 0,05$  maka dapat diartikan bahwa variable independen kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variable dependen kepuasan nasabah. Diketahui pada  $t_{hitung}$  sebesar 39,124 jadi yang diperoleh  $t_{hitung} 39,124 > 1,66 t_{tabel}$  yang berarti menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Dengan demikian, maka terdapat pengaruh yang

signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat, antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra Syariah Tulungagung.

Dengan data yang diperoleh diatas nilai signifikan  $X^2$  (premi)  $0,241 > 0,05$  maka dapat diartikan bahwa variable independen premi tidak berpengaruh dengan variable dependen yaitu kepuasan nasabah. Dengan data yang diperoleh diatas dengan  $t_{hitung}$  1,181 jadi yang diperoleh  $t_{hitung}$   $1,181 < 1,66 t_{tabel}$  dapat disimpulkan dengan demikian menerima  $H_0$  dan menolak  $H_a$ . Dengan demikian tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variable bebas terhadap variable terikat antara premi terhadap kepuasan nasabah pada PT Asuransi Jiwa Bersama Bumiputra Syariah Tulungagung.

#### b. Uji F

Uji F (simultan) digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian yang digunakan, yaitu :

- 1)  $H_0$  diterima apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ .
- 2)  $H_0$  ditolak apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .

Adapun prosedurnya sebagai berikut.

$H_0$  : tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a$  : terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam pengambilan keputusan ditentukan dengan cara jika,

- 1) Nilai Sig.  $> \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- 2) Nilai Sig.  $< \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

**Tabel 4.39**

**Hasil Uji F atau Simultan**

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	394.967	2	197.483	4.021E3	.000 <sup>a</sup>
Residual	4.666	95	.049		
Total	399.633	97			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data yang diolah, 2017

Berdasarkan hasil pengujian uji F di atas dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 4,021 dengan nilai signifikan 0,000. Dengan menggunakan tingkat kesalahan 5% (0,05), nilai signifikan 0,000  $<$  0,005 yang berarti menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Diketahui nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,09 dengan diperoleh  $F_{hitung}$  4,021  $>$  3,09  $F_{tabel}$ , yang berarti menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Dengan demikian, maka terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dan premi terhadap kepuasan nasabah di PT Asuransi Jiwa Bersama BumiPutra Syariah Tulungagung.

## 5. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi adalah besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan *adjusted R square* sebagaimana dapat dilihat pada hasil output spss dibawah ini:

**Tabel 4.40**  
**Hasil Uji  $R^2$  (koefisien determinasi)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.994 <sup>a</sup>	.988	.988	.222

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Untuk menghitung besarnya kontribusi yang diberikan dengan menghitung nilai *R Square* dan dikalikan 100%. Nilai *R Square* sebesar 0,994 dikalikan dengan 100% hasilnya 99,4%, maka variabel kualitas pelayanan dan premi memberikan kontribusi sebesar 98,8% terhadap kepuasan nasabah di PT Asuransi Jiwa Bersama BumiPutra Syariah Tulungagung.

