

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **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. Didirikan 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>1</sup>

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.

---

<sup>1</sup>Data Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912 Kantor Unit Operasional Tulungagung

## B. Analisis Karakteristik Profil Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang ada beberapa gambaran mengenai karakteristik dari para nasabah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra Tulungagung yang menjadikan responden dalam penggalan data menggunakan angket. Disini peneliti mengemukakan karakteristik tersebut berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendidikan terakhir dan penghasilan perbulan.

### 1. Jenis Kelamin

Berdasarkan distribusi frekuensi jenis kelamin responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini seperti yang dicantumkan dalam tabel berikut ini:

Tabel. 4.1

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Responden	Presentase (%)
Laki-laki	40	40.82%
Perempuan	58	59.18%
Total	98	100%

*Sumber: data penelitian diolah 2018*

Dari tabel 4.1 diketahui bahwa, karakteristik berdasarkan responden jenis kelamin pada nasabah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra Tulungagung, bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 40 orang atau 40.82% dari jumlah responden, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 58 orang responden atau 59.18% dari jumlah responden. Dengan demikian maka karakteristik responden

dalam jenis kelamin yang paling dominan yaitu jenis kelamin perempuan karena prosentase dari dari jumlah respondennya lebih banyak.

## 2. Usia

Berdasarkan distribusi frekuensi usia responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini seperti yang dicantumkan dalam tabel berikut:

Tabel. 4.2  
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia

Definisi usia	Responden	Presentase (%)
< 20	26	26.54%
20 – 35	40	40.81%
36 – 50	32	32.65%
> 51	0	0%
Total	98	100%

Sumber: data primer penelitian diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa responden yang berusia < 20 th adalah 26 orang atau 26.54%, responden yang berusia 20 – 35th adalah 40 orang atau 40.81% dari jumlah responden, responden yang berusia 36 – 50 th adalah 32 orang atau 32.65% dari jumlah responden, responden yang berusia > 51 adalah tidak ada orang atau 0% dari jumlah responden.

Dengan demikian kelompok yang paling dominan yang beransuransi di asuransi jiwa syariah bumiputera tulungagung adalah kelompok usia 20 – 35 th dengan jumlah responden 40 orang atau 40.81% dari jumlah responden yang berhasil diteliti dan diberi angket.

Dari hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh dari faktor usia terhadap keputusan nasabah asuransi jiwa syariah bumiputera tulungagung. Hal demikian dikarenakan mengikuti asuransi jiwa syariah

di usia tersebut dan masih sehat adalah cara terbaik untuk memastikan seseorang individu memiliki perlindungan asuransi jiwa sepanjang hidup.

### 3. Tingkat pendidikan terakhir

Berdasarkan distribusi frekuensi tingkat pendidikan terakhir responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini seperti yang dicantumkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.3  
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.

Pendidikan terakhir	Responden	Presentas
SD	0	0%
SMP	10	10.20%
SMA	30	30.61%
S1	38	38.78%
S2	20	20.40%
S3	0	0%
Total	98	100%

Sumber: data primer penelitian diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.3 diatas bahwa dapat diketahui responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir SD atau Sederajat adalah tidak ada atau 0% dari jumlah responden, responden tingkat pendidikan terakhir SMP/Sederajat adalah sebanyak 10 orang atau 10.20% dari jumlah responden, sedangkan responden tingkat pendidikan terakhir SMA/Sederajat adalah 30 orang atau 30.61% dari jumlah responden, responden pendidikan terakhir SARJANA S1 sebanyak 38 orang atau 38.78% dari jumlah responden, responden yang memiliki tingkat pendidikan SARJANA S2 adalah 20 orang atau 20.40% dari jumlah responden, responden yang memiliki tingkat pendidikan SARJANA S3 adalah tidak ada atau 0% dari jumlah responden.

Dengan demikian kelompok yang paling dominan yang berasuransi di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung adalah kelompok yang memiliki tingkat prosentase pendidikan terakhir sarjana dengan jumlah responden 38 orang atau 38.78% dari jumlah responden.

#### 4. Tingkat pekerjaan

Tabel 4.4

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan

Bidan pekerjaan	Responden	Presentase (%)
TNI/ POLRI	5	5.10%
PNS	22	22.45%
Pegawai Swasta	18	18.37%
Wiraswasta	30	30.61%
Pelajar/ Mahasiswa	13	13.27%
Lain-lain	10	10.20%
Total	98	100%

*Sumber: data primer penelitian diolah 2018*

Berdasarkan prosentase pada tabel 4.4 diatas maka jumlah responden yang pekerjaannya sebagai TNI/ Polri adalah 5 orang atau 5.10% dari jumlah responden, responden yang pekerjaannya sebagai PNS yaitu 22 orang atau 22.45% dari jumlah responden, sedangkan responden yang pekerjaannya pegawai swasta sebanyak 18 orang atau 18.37% dari jumlah responden, responden yang pekerjaannya sebagai wiraswasta adalah 30 orang atau 30.61% dari jumlah responden, responden yang pekerjaannya sebagai pelajar/mahasiswa adalah 13 orang atau 13.27% dari jumlah responden, responden yang pekerjaannya sebagai lain-lain adalah 10 orang atau 10.20% dari jumlah responden.

Dengan demikian kelompok yang paling dominan yang berasuransi di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung adalah kelompok

pekerjaan wiraswasta dengan jumlah responden 30 orang atau 30.61% dari jumlah responden yang ada.

## 5. Tingkat Penghasilan

Berdasarkan distribusi frekuensi penghasilan perbulan responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini seperti yang dicantumkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.5  
Frekuensi Berdasarkan Penghasilan Perbulan

Tingkat penghasilan	Responden	Presentase (%)
< 1.000.000	16	16.33%
1.000.000 – 3.000.000	32	32.65%
3.000.001 – 5.000.000	40	40.82%
> 5.000.000	10	10.20%
Total	98	100%

Sumber: data primer penelitian diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.5 distribusi penghasilan responden yang dijadikan sampel yang memiliki penghasilan < 1.000.000 sebanyak 16 orang atau 16.33% dari jumlah responden, Responden yang memiliki penghasilan 1.000.000 – 3.000.000 sebanyak 32 orang atau 32.65% dari jumlah responden, Responden yang memiliki penghasilan 3.000.001 – 5.000.000 sebanyak 40 orang atau 40.82% dari jumlah responden, Responden yang memiliki penghasilan > 5.000.000 sebanyak 10 orang atau 10.20%.

Dengan demikian kelompok yang paling dominan dalam berasuransi di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung adalah kelompok yang memiliki presentase tingkat penghasilan 3.000.001 – 5.000.000 dengan jumlah sebanyak 40 orang atau 40.82%.

### C. Deskripsi Data

#### 1. Deskripsi Variabel Citra Merek ( $X_1$ )

Tabel 4.6  
Data Deskripsi Variabel Citra Merek ( $X_1$ )

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Nama/logo Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung sudah dikenal banyak orang.	35	51	3	8	1
Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung memiliki ciri khas yang dapat dibedakan dengan asuransi lain.	36	45	4	13	0
Produk Asuransi jiwa syariah Bumiputera Tulungagung memiliki citra positif dimata konsumen.	25	46	16	10	1
Produk asuransi di asuransi jiwa syariah Bumiputera Tulungagung dianggap sesuai dengan prinsip Islam dan terjamin keamanannya.	35	50	5	7	1
Asuransi jiwa syariah bumiputera tulungagung merupakan perusahaan yang memiliki tanggung jawab sosial dalam masarakat.	31	48	5	14	0
Asuransi jiwa syariah bumiputera adalah perusahaan yang mempunyai reputasi yang baik.	35	47	5	11	0
Nasabah merasa lebih aman menggunakan produk asuransi jiwa syariah Bumiputera Tulungagung.	30	46	11	11	0
Dalam pemilihan produk asuransi, asuransi syariah Bumiputera Tulungagung berusaha memberikan produk yang terbaik bagi nasabah.	37	47	3	10	1
Total	264	380	52	84	4

Sumber: data primer penelitian diolah 2018

Tabel 4.6 diketahui bahwa responden memilih dengan jumlah sampel 4.091 responden yang diambil sebesar 98 jumlah responden. Dari rekapitulasi tabel 4.6 banyak responden cenderung menjawab setuju dalam indikator variable citra merek.

#### 2. Deskripsi Variabel Kepercayaan ( $X_2$ )

Tabel 4.7  
Data Deskripsi Variabel Kepercayaan ( $X_2$ )

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Nasabah mempercayai adanya produk asuransi jiwa syariah Bumiputera Tulungagung.	35	44	4	14	1
Nasabah percaya bahwa produk asuransi jiwa syariah Bumiputera Tulungagung dapat diandalkan.	36	44	3	15	0

Produk asuransi jiwa syariah Bumiputera Tulungagung sesuai dengan harapan nasabah.	24	44	16	11	3
Produk asuransi jiwa syariah Bumiputera Tulungagung merupakan produk yang jujur dan bebas dari riba.	35	50	4	8	1
Produk asuransi syariah di asuransi jiwa syariah Bumiputera Tulungagung sangat bermanfaat.	31	49	5	13	0
Nasabah percaya bahwa produk asuransi jiwa syariah Bumiputera Tulungagung mempunyai manfaat jangka panjang.	38	46	3	11	0
Nasabah merasakan bahwa produk asuransi jiwa syariah di Bumiputera Tulungagung sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	28	46	12	10	2
Nasabah percaya produk asuransi jiwa syariah Bumiputera Tulungagung cocok untuk kebutuhan semua kalangan.	35	49	3	10	1
Total	262	372	50	92	8

Sumber: data primer penelitian diolah 2018

Tabel 4.7 diketahui bahwa responden memilih dengan jumlah sampel 4.091 responden yang diambil sebesar 98 jumlah responden. Dari rekapitulasi tabel 4.7 banyak responden cenderung menjawab setuju dalam indikator variable kepercayaan.

### 3. Deskripsi Variabel Mutu Pelayanan ( $X_3$ )

Tabel 4.8  
Data Deskripsi Variabel Mutu Pelayanan

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Fasilitas yang ditawarkan asuransi syariah bumiputera yang sesuai dengan harapan.	33	46	4	11	4
Sarana komunikasi yang ada di asuransi syariah bumiputera tulungagung yang mudah dipahami dan baik.	34	43	5	13	3
Asuransi jiwa syariah bumiputera tulungagung memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah dan calon nasabah.	30	48	5	13	2
Karyawan asuransi syariah bumiputera tulungagung selalu memberikan reaksi yang cepat dalam merespon permintaan nasabah.	14	54	14	14	2
Karyawan asuransi jiwa syariah bumiputera tulungagung yang selalu mengedepankan nasabah tidak pilih kasih.	28	43	9	15	3
Karyawan asuransi jiwa syariah bumiputera tulungagung yang selalu siap membantu keluhan nasabah.	28	52	3	11	4



Karyawan asuransi jiwa syariah bumiputera tulungagung yang selalu ramah terhadap nasabah ataupun calon nasabah	30	42	6	18	2
Karyawan asuransi jiwa syariah bumiputera tulungagung selalu menjaga hubungan baik terhadap nasabah ataupun calon nasabah.	14	54	13	15	2
Total	211	382	59	110	22

Sumber: data primer penelitian diolah 2018

Tabel 4.8 diketahui bahwa responden memilih dengan jumlah sampel 4.091 responden yang diambil sebesar 98 jumlah responden. Dari rekapitulasi tabel 4.8 banyak responden cenderung menjawab setuju dalam indikator variable mutu pelayanan.

#### 4. Deskripsi Variabel Keputusan Memilih (Y)

Tabel 4.9  
Data Deskripsi Variabel Keputusan Memilih (Y)

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Dalam memenuhi kebutuhan akan jaminan resiko kehidupan dan kesehatan, nasabah merasa perlu menggunakan produk asuransi syariah.	30	36	7	21	4
Asuransi syariah bumiputera tulungagung dikenal memiliki citra yang baik sehingga membuat nasabah ingin mengikuti produk asuransi jiwa syariah.	30	41	5	18	4
Nasabah berminat mengikuti asuransi jiwa syariah bumiputera tulungagung karena pengalaman dari keluarga, teman atau tetangga yang lebih dahulu mengikuti asuransi jiwa bumiputera tulungagung.	30	43	6	14	5
Nasabah berminat mengikuti produk asuransi jiwa syariah bumiputera tulungagung karena asuransi jiwa syariah bumiputera tidak mengandung maisir ataupun riba.	22	42	7	22	5
Nasabah menganggap bahwa keputusan nasabah menggunakan produk asuransi syariah merupakan keputusan yang tepat.	30	36	5	21	6
Sebelum memutuskan untuk menggunakan produk asuransi syariah, nasabah merasa perlu untuk mencari informasi mengenai produk asuransi tersebut.	32	46	5	12	3
Setelah mendapatkan informasi tentang produk-produk asuransi syariah, nasabah merasa perlu untuk mengevaluasi dan mempertimbangkan dengan teliti sebelum mengambil keputusan menggunakan produk asuransi tersebut.	31	43	5	16	3

Nasabah merasa puas telah menggunakan produk asuransi syariah karena dapat memenuhi kebutuhan akan jaminan risiko kehidupan dan kesehatan.	23	37	8	24	6
Total	228	324	48	148	36

Sumber: data primer penelitian diolah 2018

Tabel 4.9 diketahui bahwa responden memilih dengan jumlah sampel 4.091 responden yang diambil sebesar 98 jumlah responden. Dari rekapitulasi tabel 4.9 banyak responden cenderung menjawab setuju dalam indikator variabel keputusan memilih memilih konsumen.

## D. Pengujian Hipotesis

### 1. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk valid atau tidaknya suatu data.

Dalam penelitian ini, validitas diukur dengan cara melihat nilai *corrected item total*, apabila nilai positif dan nilai lebih dari 0,3 maka data tersebut valid. Berikut adalah hasil uji validitas dari hasil penelitian yang dilakukan:

Tabel 4.10  
Hasil uji validitas

Variabel	Indikator	Corrected item correlation	Keterangan
Citra merek	Atribut 1	0,547	Valid
	Atribut 2	0,655	Valid
	Atribut 3	0,364	Valid
	Manfaat 1	0,646	Valid
	Manfaat 2	0,732	Valid
	Evaluasi Keseluruhan 1	0,581	Valid
	Evaluasi Keseluruhan 2	0,367	Valid
	Evaluasi Keseluruhan 3	0,686	Valid
Kepercayaan	<i>Brand characteristic</i> (karakteristik merek) 1	0,590	Valid
	<i>Brand characteristic</i> (karakteristik merek) 2	0,687	Valid
	<i>Brand</i>	0,318	Valid

	<i>characteristic</i> (karakteristik merek) 3		
	<i>Company characteristic</i> (karakteristik perusahaan) 1	0,633	Valid
	<i>Company characteristic</i> (karakteristik perusahaan) 2	0,701	Valid
	<i>Company characteristic</i> (karakteristik perusahaan) 3	0,589	Valid
	<i>Consumer-brand characteristic</i> (karakteristik konsumen-merek) 1	0,313	Valid
	<i>Consumer-brand characteristic</i> (karakteristik konsumen-merek) 2	0,615	Valid
Mutu pelayanan	Bukti langsung ( <i>tangible</i> ) 1	0,332	Valid
	Bukti langsung ( <i>tangible</i> ) 2	0,600	Valid
	kehandalan ( <i>Reability</i> ) 1	0,730	Valid
	kehandalan ( <i>Reability</i> ) 2	0,314	Valid
	ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ) 1	0,335	Valid
	ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ) 2	0,665	Valid
	ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ) 3	0,693	Valid
	ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ) 4	0,326	Valid
Keputusan memilih	Pengenalan kebutuhan	0,344	Valid
	Pengenalan kebutuhan	0,722	Valid
	Keputusan memilih	0,660	Valid
	Keputusan memilih	0,319	Valid
	Keputusan memilih	0,320	Valid
	Evaluasi setelah pembelian	0,719	Valid
	Evaluasi setelah pembelian	0,721	Valid
	Evaluasi setelah pembelian	0,322	Valid

Sumber: data SPSS penelitian diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas, seluruh item adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari 0,3. 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 reliabilitas ini menggunakan metode *Alpha Cronbach's* dan diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach*. Skala dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan 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* 0,41 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

Tabel 4.11  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Citra merek ( $X_1$ )	0,839	Sangat Reliabel
Kepercayaan ( $X_2$ )	0,826	Sangat Reliabel
Mutu pelayanan ( $X_3$ )	0,790	Reliabel
Keputusan Memilih (Y)	0,794	Reliabel

Sumber: data SPSS penelitian diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Cronbach' Alpha* untuk variabel citra merek sebesar 0,839, untuk variabel kepercayaan sebesar 0,826, untuk variabel mutu pelayanan sebesar 0,790, dan untuk variabel keputusan memilih sebesar 0,794.

## E. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengukur apakah data yang dimiliki berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah Kolmogorov-Smirnov. Data berdistribusi normal apabila nilai Sig. > 0,05

Table 4.12  
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
		Citra Merek	Kepercayaan n Merek	Mutu pelayanan	Keputusan Memilih
N		98	98	98	98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	32.33	32.04	30.63	29.71
	Std. Deviation	5.135	5.250	5.400	6.129
Most Extreme Differences	Absolute	.118	.109	.111	.115
	Positive	.068	.066	.076	.068
	Negative	-.118	-.109	-.111	-.115
Kolmogorov-Smirnov Z		1.164	1.080	1.100	1.136
Asymp. Sig. (2-tailed)		.133	.193	.178	.151

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 18.0, 2018

Dari hasil pengujian normalitas diatas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

- a. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) variabel Citra Merek sebesar 0,133. Nilai Sig.  $0,133 > 0,05$ , maka data variabel Citra Merek berdistribusi normal.
- b. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) variable Kepercayaan Merek sebesar 0,193. Nilai Sig.  $0,193 > 0,05$ , maka data variable kepercayaan Merek berdistribusi normal.

- c. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) variable Mutu Pelayanan sebesar 0,178. Nilai Sig.  $0,178 > 0,05$ , maka data variable Mutu Pelayanan berdistribusi normal.
- d. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) variable Keputusan Memilih sebesar 0,151. Nilai Sig.  $0,151 > 0,05$ , maka variable Keputusan Memilih berdistribusi normal.

## 2. 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.

Table 4.13

Hasil uji multikolineritas nasabah yang beransuransi syariah di Bumiputera Tulungagung

Model	Coefficients <sup>a</sup>	
	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Citra Merek	.164	6.111
Kepercayaan	.200	5.012
Mutu pelayanan	.398	2.514

a. Dependent Variable: Keputusan Memilih  
 Sumber: Hasil pengolahan Data SPSS 18.0, 2018

Dari hasil pengujian diatas, diketahui bahwa nilai *Tolerance* variabel citra merek  $0,164 > 0,1$ , nilai VIF sebesar  $6,111 < 10$ . Variabel kepercayaan  $0,200 > 0,1$ , nilai VIF sebesar  $5,012 < 10$ . Variabel mutu pelayanan

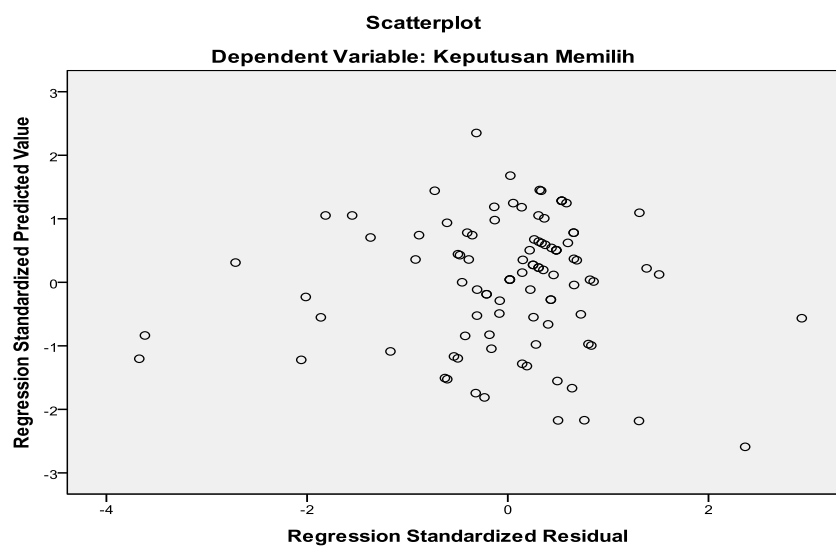
0,398>0,1, nilai VIF sebesar 2,514<10. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada masing-masing variabel.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

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

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

Gambar 4.1  
Hasil uji hesterokedastisitas



Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 18.0, 2018

Dari gambar *Scatterplot* di atas, maka model titik-titik tidak terdapat hesteroskedastisitas karena penyebaran titik-titik tidak

membentuk sebuah pola; titik-titik menyebar ke atas dan ke bawah serta menyebar di sekitar angka 0; dan titik-titik tidak hanya mengumpul di atas atau di bawah saja.

#### 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil pengujian pengaruh variabel independen (citra merek, kepercayaan, mutu pelayanan) terhadap variabel dependen (keputusan memilih) dengan menggunakan uji regresi linear berganda sebagai berikut:

Tabel 4.14  
Hasil Uji Linear Berganda Yang Berasuransi Syariah di  
Bumiputera Tulungagung

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.088	2.514		-.035	.972
	Citra Merek	.661	.184	.554	3.588	.001
	Kepercayaan	.276	.163	.236	2.867	.005
	Mutu pelayanan	.564	.112	.497	5.014	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Memilih

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 18.0, 2018

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

$$Y = -0,088 + 0,661X_1 + 0,276X_2 + 0,564X_3$$

Atau

Keputusan memilih = -0,088 (konstanta) + 0,661 (citra merek) + 0,276 (kepercayaan) + 0,564 (mutu pelayanan).



Keterangan:

- a. Konstanta sebesar -0,088 artinya apabila citra merek, kepercayaan, dan mutu pelayanan maka dianggap konstan maka tingkat keputusan menurun sebesar -0,088 satu satuan.
- b. Koefisien regresi X1 sebesar 0,661 artinya citra merek naik sebesar satu satuan maka keputusan memilih meningkat sebesar 0,661 satu satuan.
- c. Koefisien regresi X2 sebesar 0,276 artinya apabila kepercayaan naik sebesar satu satuan maka keputusan memilih akan meningkat sebesar 0,276
- d. Koefisien regresi X3 sebesar 0,564 artinya apabila mutu pelayanan naik sebesar satu satuan maka keputusan memilih meningkat sebesar 0,564 satu satuan.

Tanda (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (-) menandakan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

## 5. Uji Hipotesis

- a. Uji t (*t-test*)

Uji t (koefisien regresi secara parsial) digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel bebas berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian yang digunakan, yaitu:

- 1)  $H_0$  diterima apabila  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ .

2)  $H_0$  ditolak apabila  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ .

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 4.15  
Hasil Uji t Nasabah Yang Berasuransi Syariah di  
Bumiputera Tulungagung

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.088	2.514		-.035	.972
Citra Merek	.661	.184	.554	3.588	.001
Kepercayaan	.276	.163	.236	2.867	.005
Mutu pelayanan	.564	.112	.497	5.014	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Memilih  
Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 18.0, 2018

Berdasarkan variabel hasil uji t diatas dapat dirumuskan dan ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1) Rumusan masalah pertama dengan hipotesis, citra merek berpengaruh terhadap keputusan memilih asuransi syariah Bumiputera Tulungagung dengan ketentuan:

$H_0$ : tidak terdapat pengaruh citra merek terhadap keputusan memilih asuransi syariah Bumiputera tulungagung.

$H_a$ : terdapat pengaruh citra merek terhadap keputusan memilih asuransi syariah Bumiputera tulungagung.

Nilai pada tabel di atas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,588 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Dengan menggunakan tingkat kesalahan 5% (0,05), nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$  yang berarti menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Diketahui  $t_{tabel}$  sebesar 1,985, jadi diperoleh  $t_{hitung} 3,588 > 1,985 t_{tabel}$ , yang berarti menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Dengan demikian, maka terdapat pengaruh signifikan antara citra merek terhadap keputusan memilih asuransi syariah Bumiputera Tulungagung.

2) Rumusan masalah kedua dengan hipotesis, kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan memilih asuransi Bumiputera Tulungagung. Dengan ketentuan:

$H_0$ : tidak terdapat pengaruh kepercayaan terhadap keputusan memilih asuransi syariah Bumiputera Tulungagung.

$H_a$ : terdapat pengaruh kepercayaan terhadap keputusan memilih asuransi syariah Bumiputera Tulungagung.

Nilai pada tabel diatas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,867 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,005. Dengan menggunakan tingkat kesalahan 5% (0,05), nilai sigifikansi  $0,005 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ . Diketahui  $t_{tabel}$  1,985, jadi

diperoleh  $t_{hitung} 2,867 > 1,985 t_{tabel}$  yang berarti menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Dengan demikian, maka terdapat pengaruh signifikan antara kepercayaan terhadap keputusan memilih asuransi syariah Bumiputera Tulungagung.

3) Rumusan masalah ketiga dengan hipotesis, mutu pelayanan berpengaruh terhadap keputusan memilih asuransi syariah Bumiputera Tulungagung. Dengan ketentuan:

$H_0$ : tidak terdapat pengaruh mutu pelayanan terhadap keputusan memilih asuransi syariah Bumiputera Tulungagung.

$H_a$ : terdapat pengaruh mutu pelayanan terhadap keputusan memilih asuransi syariah Bumiputera Tulungagung.

Nilai pada tabel diatas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,014 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan menggunakan tingkat kesalahan 5% (0,05), nilai sigifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti tolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Diketahui  $t_{tabel} 1,985$ , jadi diperoleh  $t_{hitung} 5,014 > 1,985 t_{tabel}$  yang berarti menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Dengan demikian, maka terdapat pengaruh signifikan antara mutu pelayanan terhadap keputusan memilih asuransi syariah Bumiputera Tulungagung.

#### b. Uji F (Uji Simultan)

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 4.16  
Hasil Uji f Nasabah Yang Berasuransi Syariah di  
Bumiputera Tulungagung

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2307.972	3	769.324	54.128	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1336.028	94	14.213		
	Total	3644.000	97			

a. Predictors: (Constant), Mutu pelayanan, Kepercayaan Merek, Citra Merek

b. Dependent Variable: Keputusan Memilih

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 18.0, 2018

Berdasarkan hasil pengujian uji F diatas, dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 54,128 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan menggunakan tingkat kesalahan sebesar 5% (0,05), nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Diketahui nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,70 jadi diperoleh  $F_{hitung} 54,128 > 2,70 F_{tabel}$ , yang berarti menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Dengan demikian, maka

terdapat pengaruh secara signifikan antara citra merek, kepercayaan, dan mutu pelayanan, dengan simultan atau bersama-sama terhadap keputusan memilih asuransi syariah Bumiputera Tulungagung.

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

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) adalah analisis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh citra merek, kepercayaan dan mutu pelayanan terhadap variabel keputusan memilih asuransi syariah Bumiputera Tulungagung.

Tabel 4.17  
Hasil Koefisien Determinasi Nasabah Yang Berasuransi Syariah di Bumiputera Tulungagung

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.796 <sup>a</sup>	.633	.622	3,770	1,615
—					

a. Predictors: (Constant), Mutu pelayanan, Kepercayaan Merek, Citra Merek

b. Dependent Variable: Keputusan Memilih

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 18.0, 2018

Untuk menghitung besarnya kontribusi yang diberikan dengan menghitung nilai *R Square* dan dikalikan 100%. Nilai *R Square* sebesar 0,633 dikalikan 100% hasilnya 63,3%, maka variabel citra merek, kepercayaan, dan mutu pelayanan memberikan kontribusi sebesar 63,3% terhadap keputusan memilih Asuransi Syariah Bumiputera Tulungagung.