

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kontribusi dalam asuransi syariah merupakan dana yang dihibahkan oleh peserta untuk saling menanggung risiko dengan peserta lain. Pengelolaan kontribusi berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong dan melindungi dengan cara memberikan penggantian kepada peserta atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita peserta atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti atau memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya peserta atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya peserta dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan didasarkan pada hasil pengelolaan dana.¹

PT. Takaful Keluarga Cabang Serang selaku objek penelitian adalah pelopor perusahaan asuransi jiwa syariah di Indonesia. Mulai beroperasi sejak tahun 1994, Takaful Keluarga mengembangkan

¹ Marwini, M. (2020). Kontribusi Asuransi Syariah Dalam Dunia Perasuransian di Indonesia. *Az-Zarqa': Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 12(2).

berbagai produk untuk memenuhi kebutuhan berasuransi sesuai syariah meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, perencanaan hari tua, serta menjadi rekan terbaik dalam perencanaan investasi.

Keputusan pelanggan atau nasabah merupakan faktor penting yang menentukan kelangsungan hidup perusahaan. Sebuah bisnis dapat bertahan jika produk yang dijual mendapat respon yang positif dan baik di lingkungannya. Yakni melihat respon positif di antara pelanggan atau nasabah yang memilih produk ini atau lebih memilih produk serupa dari perusahaan asuransi lain. Industri pembiayaan asuransi menjadi lebih kompetitif dan semakin banyak pesaing memasuki ruang. PT. Takaful Keluarga Cabang Serang dituntut untuk mempertahankan serta meningkatkan jumlah nasabahnya. Oleh karena itu, layanan yang diberikan kepada nasabah haruslah memiliki kualitas yang unggul. Keputusan nasabah dalam memilih asuransi jiwa pada PT. Takaful Keluarga Cabang Serang dapat dilihat dari data jumlah nasabah selama lima tahun terakhir dalam tabel berikut ini :

Table 1.1
Data Nasabah PT. Takaful Keluarga Cabang Serang
Tahun 2018-2022

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2018	282
2	2019	226
3	2020	197
4	2021	109
5	2022	88

Sumber : Data nasabah asuransi jiwa syariah PT. Takaful Keluarga Cabang Serang 2018-2022

Dari tabel 1.1. dapat dilihat jumlah nasabah asuransi jiwa pada PT. Takaful Keluarga Cabang Serang mengalami fluktuatif, pada tahun 2018 jumlah nasabah asuransi jiwa sebanyak 282 jiwa namun terjadi penurunan pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2022 yaitu 226 jiwa, 198 jiwa, 109 jiwa dan 89 jiwa. Penurunan penjualan tentunya sangat dipengaruhi oleh persaingan dan kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Persaingan pada industri keuangan asuransi meningkat tajam, dengan semakin banyaknya kompetitor di sektor ini. PT. Takaful Keluarga Cabang Serang dituntut untuk mempertahankan serta meningkatkan jumlah nasabahnya. Oleh karena itu, layanan yang diberikan kepada nasabah haruslah memiliki kualitas yang unggul agar mampu

memikat para nasabah baru untuk ikut bergabung di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.

Kontribusi asuransi adalah pembayaran dari tertanggung kepada penanggung, sebagai imbalan jasa atas pengalihan resiko para penanggung. Kontribusi adalah sejumlah uang yang dibayarkan oleh seseorang pemegang polis kepada perusahaan asuransi sehubungan dengan adanya perjanjian pertanggungan yang dituangkan dalam polis asuransi. Sedangkan pengertian kontribusi pada asuransi syariah adalah sejumlah dana yang dibayarkan oleh peserta yang terdiri atas dana tabungan dan dana tabarru'.²

Penentuan tarif kontribusi asuransi oleh perusahaan asuransi sangat penting dilakukan pada kegiatan asuransi, untuk mengetahui apakah nilai pertanggungan lebih besar atau tidak dari kontribusi yang dibayarkan oleh tertanggung. Penentuan tarif kontribusi asuransi dapat dilakukan oleh aktuaria dalam perusahaan asuransi, besaran kontribusi dalam asuransi syariah bervariasi tergantung beberapa faktor seperti jenis produk, usia nasabah hingga tempat

² Afini, V. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan Kontribusi Asuransi Pada PT Asuransi Reliance Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 69-87.

nasabah membeli polis.³

Table 1.2
Jumlah Kontribusi PT. Takaful Keluarga Cabang Serang
Tahun 2018-2022

No	Tahun	Jumlah Kontribusi
1	2018	231.874.490
2	2019	196.975.660
3	2020	188.824.780
4	2021	219.112.750
5	2022	149.798.180
Total Kontribusi		986.585.860

Sumber : Data PT. Takaful Keluarga Cabang Serang 2018-2022

Dari tabel di atas dapat dilihat jumlah kontribusi PT. Takaful Keluarga Cabang Serang tahun 2018-2020 mengalami fluktuasi. Sama halnya dengan jumlah nasabah apabila jumlah nasabah naik maka jumlah kontribusi akan meningkat dan sebaliknya jika jumlah nasabah menurun maka jumlah kontribusi juga akan menurun.

Pada asuransi yang diadakan untuk jangka waktu tertentu, kontribusi di bayar lebih dahulu pada saat asuransi diadakan. Pada asuransi yang diadakan untuk satu perjalanan, kontribusi dapat

³ <https://lifepal.co.id/media/memahami-kontribusi-asuransi-syariah/>

dibayar pada saat bahaya sudah mulai berjalan, misalnya pada kapal yang sudah berangkat (Pasal 603 KUHD). Akan tetapi, ada asuransi yang diadakan untuk jangka waktu panjang, misalnya asuransi jiwa, pembayaran kontribusi dapat dilakukan secara periodik, yaitu setiap awal bulan. Pada asuransi yang demikian ini, jika pada suatu periode tertentu kontribusi belum dibayar, asuransi berhenti. Setelah kontribusi periode yang tertunggak itu dibayar, asuransi berjalan lagi. Jika kontribusi tidak dibayar, mengakibatkan asuransi itu batal.⁴

Asuransi jiwa merupakan suatu bisnis jasa dimana pelayanan merupakan hal utama yang menjadi daya jual. Pelayanan pada penelitian ini termasuk dalam bauran proses yang dilakukan oleh perusahaan asuransi jiwa. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh de Chernatony dan Segal-Horn (2003) proses pelayanan yang diberikan dapat memengaruhi persepsi kualitas suatu layanan. Dalam memberikan pelayanan, yang konsumen rasakan tergantung dari yang diberikan oleh penyediaan layanan, dengan proses ini hal tersebut memengaruhi nilai pelayanan yang dirasakan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa seseorang yang setuju dengan

⁴ Abdul Kadir Muhammad, Hukum Asuransi Indonesia, (Jakarta : Kencana 2007), h.104

penilaian bahwa perusahaan asuransi jiwa itu bagus karena kemudahan memperoleh informasi, kemudahan dalam proses menjadi nasabah, kemudahan dalam pembayaran kontribusi, dan kemudahan dalam pengajuan klaim secara signifikan mempengaruhi keputusan orang tersebut untuk membeli asuransi jiwa.⁵

Keputusan nasabah dalam berasuransi lebih banyak ditentukan oleh bagaimana perusahaan asuransi memproses secara baik dan cepat klaim yang diajukan pesertanya, maka kemudahan dalam proses penyelesaian klaim merupakan tindakan yang paling penting dalam perusahaan asuransi untuk menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan asuransi. Di dalam perusahaan asuransi selalu ada klaim dari nasabah. Klaim adalah tuntutan hak dari pemegang polis kepada perusahaan asuransi untuk mendapatkan santunan atau jaminan karena syarat-syarat pemenuhan haknya telah terpenuhi.⁶

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kualitas layanan dalam bidang jasa

⁵ Marwa, S., Sumarwan, U., & Nurmalina, R. (2014). Bauran pemasaran memengaruhi keputusan konsumen dalam pembelian asuransi jiwa individu. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 7(3), 183-192.

⁶ Hartono Widjaya, Pusing Ngurus KlaimI, Proteksi XXVII, No 192(Januari : Kencana 2017), h. 30

(termasuk asuransi) merupakan elemen penting dan poin penentu dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis sekaligus mampu menghadapi persaingan ketat antara asuransi konvensional ataupun sesama asuransi syariah.⁷ Perusahaan asuransi merupakan industri jasa yang sangat membutuhkan faktor kepercayaan. Karena produk dari asuransi bukan barang yang bisa dibawa pulang, produk asuransi merupakan jasa yang memengang prinsip kepercayaan dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Daya Beli Kontribusi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang”**

B. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan judul dan latar belakang masalah yang diangkat oleh peneliti, maka yang akan menjadi identifikasi masalah pada penelitian ini adalah :

1. Jumlah nasabah asuransi jiwa PT. Takaful Keluarga Cabang Serang mengalami fluktuatif.

⁷ Minatiningsih Cahya. (2017) Pengaruh Kontribusi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah (Purwokerto: Universitas islam negeri sunan kali jaga),h.9

2. Lambannya pencairan uang tuntutan ganti kerugian yang seharusnya menjadi hak tertanggung.
3. Tidak lengkapnya dokumen-dokumen yang harus dipenuhi pada saat pengajuan klaim asuransi.
4. Seberapa besar tingkat kepuasan nasabah dengan kualitas pelayanan yang diberikan PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang terdapat dalam penelitian ini, serta banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah maka peneliti membatasi masalah hanya dengan menggunakan 3 faktor yaitu Daya Beli kontribusi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan.

D. Perumusan Masalah

Perumusan Masalah berdasarkan latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Daya Beli kontribusi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam

memilih produk asuransi jiwa PT. Takaful Keluarga Cabang Serang secara parsial?

2. Apakah Daya Beli kontribusi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa PT. Takaful Keluarga Cabang Serang secara simultan?

E. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian memiliki tujuannya masing-masing atas apa yang akan diteliti. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari Daya Beli kontribusi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan dari Daya Beli kontribusi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan akan diperoleh informasi yang dapat bermanfaat antara lain

1. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan luas dan mendalam mengenai tarif kontribusi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap loyalitas nasabah PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.
2. Bagi perusahaan, memudahkan dan meningkatkan kualitas pelayanan pihak-pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung dalam upaya pengajuan klaim dalam pembayaran kontribusi asuransi jiwa.
3. Bagi akademis, diharapkan penelitian ini menjadi salah satu informasi dari berbagai informasi dan sebagai bahan referensi atau kajian pustaka untuk menambah informasi selanjutnya.

G. Sistematika Pembahasan

Pembaca akan lebih memahami apa yang terkandung dalam Skripsi, jika ada informasi tentang cara kerja sistem penulisan. Sistem penulisan disertasi adalah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab I merupakan bab pendahuluan yang memberikan gambaran umum mengenai permasalahan dalam penelitian ini dan terdiri dari sebagai berikut: Latar belakang menjelaskan alasan peneliti mengangkat masalah “PENGARUH DAYA BELI KONTRIBUSI, KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK ASURANSI JIWA SYARIAH DI PT. TAKAFUL KELUARGA CABANG SERANG”. Sesuai dengan tema penelitian ini, rumusan masalah sebagai latar belakang, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II : Landasan Teori

Bab II membahas landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini dengan fokus pada Daya Beli kontribusi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan.

Bab III : Metode Penelitian

Bab III menjelaskan tentang Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Meliputi : jenis

penelitian, tempat dan waktu penelitian, sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, metode analisis data, serta uji validasi dan reliabilitas data penelitian.

Bab IV : Analisa Data dan Pembahasan

Bab IV menjelaskan tentang gambaran objek penelitian yaitu menunjukkan hasil pengujian dan hasil analisis data yang diperoleh untuk melakukan penelitian.

Bab V : Penutup

Bab V memaparkan penutup selain itu, pada bab ini penulis memberikan kesimpulan untuk hasil analisis data dan saran untuk pengembangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Asuransi Syariah

1.1 Pengertian Asuransi Syariah

Asuransi syariah adalah sekelompok orang yang ingin mengadakan arisan untuk membantu orang dengan keuangan mereka dan menghindari masalah keuangan. Secara umum, konsepnya adalah sekelompok orang yang mempersiapkan kerugian kecil sebagai bentuk asuransi yang tidak dapat diabaikan. Jika salah satu anggota perkumpulan menderita kerugian, maka kerugian itu akan ditanggung bersama oleh mereka semua.¹

Definisi asuransi syariah menurut fatwa DSN adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau tabbaru yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad atau perikatan yang

¹ Tambunan, E. R., & Lubis, F. A. (2023). Tingkat Pemahaman Masyarakat Kota Binjai terhadap Asuransi Syariah pada PT Prudential Syariah Binjai. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(2), 420-429.

sesuai dengan syariah. Definisi ini memberikan pengertian bahwa asuransi syariah dijalankan berdasarkan sifat saling menolong dan melindungi. Selain itu asuransi syariah memiliki istilah yang lain yaitu takaful yang berasal dari kata kafala yang berarti menanggung, menjamin. Sedangkan definisi lainnya menyebutkan Asuransi syariah adalah suatu pengaturan pengelolaan risiko yang memenuhi ketentuan syariah, tolong-menolong secara mutual yang melibatkan peserta dan operator. Syariah berasal dari ketentuan-ketentuan di dalam Al-Quran (firman Allah yang disampaikan kepada Nabi Muhammad saw) dan As-Sunnah (teladan dari kehidupan Nabi Muhammad SAW).²

Menurut konsep ini, asuransi syariah membantu perlindungan keselamatan dasar melalui gagasan ukhuwah Islami timbal balik antara sesama anggota asuransi dalam menghadapi potensi bahaya di masa depan. Pembagian resiko ini dilakukan atas dasar gotong royong dalam membantu, sama seperti bagaimana dana ibadah, donasi, atau dana tabarru, donasi resiko, dikeluarkan.

² Iqbal, M. (2006). *Asuransi umum syariah dalam praktik: upaya menghilangkan gharar, maisir, dan riba*. Gema Insani.

Munculnya asuransi syariah merupakan jawaban atas kekhawatiran umat Islam tentang perlunya perencanaan jangka panjang. Transaksi bisnis halal dengan akad yang bebas dari unsur maisir, gahara, dan riba termasuk dalam asuransi syariah. Sebagaimana diketahui, transaksi yang melibatkan riba dan sejenisnya dilarang dalam Islam. Hal ini menunjukkan bahwa orang yang meyakini larangan untuk menjalaninya adalah salah. Tidak mungkin antara penanggung dan tertanggung dalam asuransi syariah, yang didasarkan pada pengertian kerjasama dan perlindungan, menutupi, tetapi tertanggung sendiri yang berjanji untuk melakukannya di antara mereka.

1.2 Landasan Hukum dan Operasional Asuransi Syariah

Landasan dasar asuransi adalah sumber dari pengambilan hukum praktik asuransi syariah. Karena sejak awal asuransi syariah dimaknai sebagai wujud dari bisnis pertanggungungan yang didasarkan pada nilai-nilai yang ada dalam ajaran Islam, yaitu Al-Quran dan Sunnah Rasul, maka landasan yang dipakai dalam hal ini tidak jauh

berbeda dengan metodologi yang dipakai oleh sebagian ahli hukum Islam.³

Landasan hukum asuransi syariah berasal dari prinsip-prinsip hukum Islam. Sebagian besar negara dengan mayoritas penduduk Muslim telah memiliki undang-undang yang mengatur tentang asuransi syariah, seperti di Indonesia terdapat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Di bawah ini adalah beberapa landasan hukum asuransi syariah yang dapat dijelaskan:

1. Al-Qur'an dan Hadis

Al-Qur'an dan Hadis menjadi sumber utama hukum Islam yang berisi petunjuk tentang kegiatan bisnis, termasuk asuransi. Prinsip-prinsip seperti musawamah (timbang-balik), takaful (saling menjamin), tabarru' (sumbangan), dan gharamah (hukuman) telah dijelaskan dalam Al-Qur'an dan Hadis.

2. Ijtihad

Ijtihad adalah proses pemikiran dan penafsiran hukum Islam oleh para ulama untuk menentukan keputusan

³ AM. Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam Suatu Tinjauan Analisis Historis dan Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal. 104

hukum tentang masalah yang belum jelas dalam Al-Qur'an atau Hadis. Ijtihad telah digunakan untuk mengembangkan prinsip-prinsip asuransi syariah yang sesuai dengan hukum Islam.

3. Fatwa

Fatwa adalah keputusan atau pendapat dari para ulama mengenai suatu masalah hukum yang spesifik. Fatwa dapat digunakan sebagai dasar hukum bagi institusi keuangan syariah, termasuk asuransi syariah.

4. Undang-undang

Undang-undang yang mengatur tentang asuransi syariah di suatu negara menjadi landasan hukum yang harus diikuti oleh perusahaan asuransi syariah. Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian menjadi dasar hukum untuk operasional perusahaan asuransi syariah.

Dengan landasan hukum tersebut, perusahaan asuransi syariah dapat beroperasi dan menawarkan produk asuransi yang sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam.

2. Asuransi Jiwa Syariah

Asuransi jiwa adalah produk asuransi yang memberikan jaminan berupa santunan atau uang pertanggungan kepada keluarga dari pihak nasabah yang meninggal dunia, mengalami kecelakaan, cacat permanen, maupun risiko lainnya yang tak disengaja.⁴ Karena perannya tersebut, produk asuransi ini penting untuk dimiliki, khususnya bagi mereka yang berperan sebagai tulang punggung satu-satunya dalam keluarga.

Asuransi jiwa menurut Purwosutjipto adalah perjanjian timbal balik antara penutup (pengambil) asuransi dengan penanggung, dengan mana penutup asuransi mengikatkan diri selama jalannya pertanggungan membayar uang kontribusi kepada penanggung sebagai akibat langsung dari meninggalnya orang yang jiwanya dipertanggungkan atau telah lampaunya suatu jangka waktu yang diperjanjikan mengikatkan diri untuk membayar penutup asuransi sebagai penikmatnya.

Sedangkan pengertian asuransi jiwa syariah adalah pengolahan resiko berdasarkan prinsip syariah guna saling

⁴ Badruzaman, D. (2019). Perlindungan hukum tertanggung dalam pembayaran klaim asuransi jiwa. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 3(1), 96-118

menolong dan melindungi dengan memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggal atau hidupnya peserta, atau pembayaran lain kepada peserta atau pihak lain yang berhak pada waktu tertentu yang diatur dalam perjanjian, yang besarnya telah ditetapkan dan didasarkan pada hasil pengelolaan dana.⁵

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa asuransi jiwa adalah suatu perjanjian antara tertanggung (peserta asuransi) dengan penanggung (perusahaan asuransi) dalam bentuk kontribusi dan pihak tertanggung berhak memperoleh pembayaran sejumlah uang apabila terjadi peristiwa atau musibah tertentu.

Dan ini berbeda dengan asuransi jiwa syariah yang mana pengolahan resiko dan dari kontribusi yang dibayarkan oleh peserta diinvestasikan berdasarkan prinsip syariah. Adapun asuransi jiwa memiliki tiga jenis asuransi jiwa yang lebih dikenal dalam masyarakat yaitu: Asuransi kematian, asuransi hidup, dan Asuransi kematian serta jaminan hari tua.⁶

⁵ Ajib, Muhammad. Asuransi syariah. Vol. 194. Lentera Islam, 2019.

⁶ Wahono, C., & Leng, P. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Risk Attitude Terhadap Kepemilikan Asuransi Jiwa. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 18(1), 17-35.

B. Kontribusi

1. Pengertian Kontribusi

Kontribusi asuransi adalah sejumlah uang yang wajib dibayarkan kepada Perusahaan Asuransi oleh tertanggung untuk polis asuransi mereka. Nominal kontribusi yang dibayarkan kepada Perusahaan Asuransi tergantung pada keadaan tertanggung. Hal yang mempengaruhi keadaan tertanggung diantaranya tipe proteksi, klaim, wilayah tempat tinggal dan juga Perilaku tertanggung itu sendiri.⁷

Besarnya Kontribusi Asuransi untuk tiap tentunya berbeda menyesuaikan juga dengan peraturan dari pihak Perusahaan Asuransinya. Nominal kontribusi akan bertambah apabila terjadi klaim jika terjadi klaim pada periode asuransi sebelumnya. Jangka waktu Kontribusi dibayarkan sesuai dengan perjanjian yang disepakati oleh tertanggung dimana kontribusi bisa dibayakan secara tahunan, semester, triwulan, atau bulanan.

Berdasarkan Fatwa DSN-MUI No. 21/DSN-MUI/X/2001, kontribusi adalah kewajiban peserta untuk

⁷ Arifudin, O., Wahrudin, U., & Rusmana, F. D. (2020). *Manajemen risiko*. Penerbit Widina.

memberikan sejumlah dana kepada perusahaan sesuai dengan kesepakatan dalam akad.⁸ Kontribusi pada asuransi syariah adalah sejumlah dana yang dibayarkan oleh peserta yang terdiri atas dana tabungan dan tabarru’.

2. Indikator Kontribusi

Berikut ini merupakan indikator kontribusi atau premi menurut Afzalur Rahman, yaitu diantaranya sebagai berikut:⁹

1. Jumlah Angsuran Kontribusi

Jumlah angsuran kontribusi menjadi salah satu indikator dalam menilai kualitas atau keberhasilan suatu perusahaan asuransi.

2. Jangka Waktu Pembayaran Kontribusi

Jangka waktu pembayaran kontribusi merupakan hal penting yang wajib dipertimbangkan yang biasanya dilihat dari situasi keuangan dan preferensi pribadi.

3. Perjanjian Kontribusi

Perjanjian kontribusi dalam asuransi mengacu pada kesepakatan antara perusahaan asuransi dengan nasabah

⁸ Fatwa DSN-MUI No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Asuransi Syariah

⁹ Raihana, R., & Syahriza, R. (2022). Pengaruh Premi dan Klaim Terhadap Keputusan Membeli Produk Asuransi Jiwa Syariah pada PT. Sunlife Financial Cabang Medan. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 2(2), 203-207.

asuransi terkait jumlah kontribusi yang harus dibayarkan untuk mendapatkan perlindungan asuransi.

3. Fungsi Kontribusi

Fungsi utama kontribusi asuransi adalah untuk mengembalikan kondisi nasabah yang telah mengalami kerugian ke kondisi semula. Kontribusi asuransi juga dapat mengganti kerugian yang diderita nasabah. Dalam kondisi tertentu nasabah (pihak bertanggung) dapat menentukan besarnya jumlah kontribusi yang harus dibayar sesuai dengan kemampuannya.¹⁰ Nasabah juga dapat menentukan besarnya jumlah uang pertanggungan sesuai yang dia butuhkan. Jadi, besarnya uang pertanggungan yang dibutuhkan dapat mempengaruhi besarnya biaya asuransi dan juga dapat mempengaruhi manfaat tambahan yang bisa didapatkan. Sehingga semakin besar uang pertanggungan akan memperbesar manfaat tambahan yang bisa didapatkan.

¹⁰ SYAFIRA, S. (2021). *Sistem Akuntansi Pembayaran Kontribusi Asuransi Syariah Pada Pt. Asuransi Ramayana Tbk Unit Syariah* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (SteI) Jakarta).

4. Faktor-Faktor yang dapat mempengaruhi penentuan tarif kontribusi

Terdapat 2 faktor yang dapat mempengaruhi penentuan tarif dari kontribusi, diantaranya sebagai berikut :

1. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar, diantaranya sebagai berikut :

- a. Kondisi dari perekonomian.
- b. Persaingan dengan perusahaan lain.
- c. Peraturan perundang – undangan pemerintah.

2. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam, diantaranya sebagai berikut :

- a. Kondisi dari pertanggungan.
- b. Jenis barang atau fasilitas yang diasuransikan.
- c. Jangka waktu dari pertanggungan.

5. Komponen – komponen Kontribusi

1. Kontribusi dasar

Kontribusi dasar yaitu kontribusi yang dicantumkan pada polis asuransi, nominal kontribusi dasar tidak berubah

selama data atau luasnya jaminan tidak mengalami perubahan. Tarif dari kontribusi dasar berbanding lurus dengan tingginya suatu resiko, luas resiko, kemungkinan terjadinya kerusakan barang atau semakin tinggi suatu barang mengandung bahaya. Selain itu juga, kontribusi dasar dapat di artikan sebagai kontribusi yang dibebankan kepada pihak bertanggung (nasabah) saat polis dikeluarkan, dimana perhitungannya berdasarkan keterangan atau data yang diberikan oleh pihak bertanggung (nasabah) kepada pihak penanggung (perusahaan) saat penutupan asuransi yang pertama dan luas dari resiko yang dijamin oleh pihak penanggung (perusahaan) sesuai dengan persetujuan bertanggung (nasabah).¹¹

Kontribusi dasar umumnya terbagi menjadi 3 kelompok, yang diantara sebagai berikut :

- a. Komponen kontribusi yang membayar kemungkinan kerugian yang dapat terjadi
- b. Komponen kontribusi yang membiayai operasi atau kegiatan perusahaan

¹¹ Eko Prasetyo, E. (2018). *ANALISIS PENETAPAN TARIF DASAR KONTRIBUSI DAN FAKTOR PENYEBAB GAGAL BAYAR KONTRIBUSI PADA KANTOR PRUADVANTAGE CABANG YOGYAKARTA* (Doctoral dissertation, Universitas Teknologi Yogyakarta)..

c. Komponen kontribusi sebagai bagian dari keuntungan perusahaan

2. Kontribusi Bersih

Kontribusi bersih yaitu kontribusi yang diberikan kepada penanggung saat polis diterbitkan. Nominalnya tidak berubah karena sudah dikurangi biaya polis dan diskon.

6. Jenis – jenis tarif kontribusi

Kontribusi dalam asuransi syariah pada umumnya dibagi beberapa bagian yaitu:

1. Kontribusi tabungan, yaitu bagian kontribusi yang merupakan dana tabungan pemegang polis yang dikelola oleh perusahaan dimana pemiliknya akan mendapatkan investasi bersih. Kontribusi tabungan dan hak bagi hasil investasi akan diberikan kepada peserta bila yang bersangkutan dinyatakan berhenti sebagai peserta.
2. Kontribusi tabarru' yaitu sejumlah dana yang dihibahkan oleh pemegang polis dan digunakan untuk dana tolong-menolong dalam menanggulangi musibah kematian yang akan disantunkan kepada ahli waris bila peserta meninggal dunia sebelum masa asuransi berakhir.

3. Kontribusi biaya, yaitu sejumlah dana yang dibayarkan oleh peserta kepada perusahaan yang digunakan untuk membiayai operasional perusahaan dalam rangka pengelolaan dana asuransi, termasuk biaya awal, biaya lanjutan, biaya tahun berjalan, dan biaya yang dikeluarkan pada saat polis berakhir.

C. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya yang disertai dengan upaya yang professional untuk menyiapkan layanan untuk memuaskan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima. Pelanggan memiliki berbagai keinginan dan kebutuhan yang harus dapat dipenuhi oleh perusahaan, salah satunya adalah dengan kualitas pelayanan yang diberikan.¹² Dalam asuransi

¹² Ilham, P. (2006). Komunikasi Pemasaran, Strategi dan Taktik. *Jakarta: Ghalia Indonesia*.hlm. 99

khususnya kualitas pelayanan dalam hal pencairan klaim yang mudah dan sesuai dengan polis yang tertera menjadi salah satu hal yang sangat diperhatikan nasabah dalam proses berasuransi.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Konsumen yang menilai pelayanan yang diberikan apabila kualitas pelayanan yang dihasilkan baik, maka konsumen akan memperoleh kepuasan atas produk dan cenderung melakukan pembelian ulang produk yang sama. Perusahaan yang tidak memperhatikan kualitas pelayanan dari produk yang ditawarkan akan mengakibatkan resiko tidak loyalnya pelanggan¹³

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Terdapat lima indikator kualitas pelayanan (service quality). Diantara indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:¹⁴

¹³ Fandy Tjiptono.(2017) Strategi Pemasaran, Edisi 3, (Yogyakarta: ANDI), hlm. 27

¹⁴ Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.

1. Bukti Fisik

Bukti fisik (Tangible) merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. Aspek tampilan fisik (tangible) yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa.

2. Kehandalan

Kehandalan (Reliabilitas) yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

3. Daya Tanggap (Responsiveness).

Responsivitas yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan

dengan tanggap. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

4. Jaminan (Assurance)

Jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari

pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

5. Empathy (Empati)

Empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

D. Kepercayaan

1. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan konsumen adalah pengetahuan konsumen mengenai suatu objek, atributnya, dan manfaatnya. Berdasarkan konsep tersebut, maka pengetahuan konsumen sangat terkait dengan pembahasan sikap karena pengetahuan konsumen adalah kepercayaan konsumen.¹⁵ Kepercayaan konsumen atau pengetahuan konsumen menyangkut kepercayaan bahwa suatu produk memiliki berbagai atribut, dan manfaat dari berbagai atribut tersebut

2. Kepercayaan dalam Pandangan Islam

Imam Al-Qusairi mengatakan bahwa kata shadiq ‘orang yang jujur’ berasal dari kata shidq ‘kejujuran’. Kata shiddiq adalah bentuk penekanan (mubalaghah) dari shadiq dan berarti orang yang endominasi kejujuran. Dengan demikian, di dalam jiwa seseorang yang jujur itu terdapat komponen nilai ruhani yang memantulkan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji.¹⁶

¹⁵ Sumarwan, U. (2011). Perilaku konsumen. *Bogor: Ghalia Indonesia*.hlm. 165-166

¹⁶ Tasmara, T. (2002). *Membudayakan etos kerja Islami*. Gema Insani.hlm. 80.

Perilaku yang jujur adalah perilaku yang diikuti oleh sikap tanggung jawab atas apa yang diperbuatnya tersebut atau integritas. Kejujuran dan integritas bagaikan dua sisi mata uang. Seseorang tidak cukup hanya memiliki keikhlasan dan kejujuran, tetapi dibutuhkan juga nilai pendorong lainnya, yaitu integritas. Akibatnya, mereka siap menghadapi risiko dan seluruh akibatnya dia hadapi dengan gagah berani, kebanggaan, dan penuh suka cita, dan tidak pernah terpikirkan untuk melemparkan tanggung jawabnya kepada orang lain

3. Indikator Kepercayaan

Kepercayaan didefinisikan sebagai keinginan untuk menggantungkan diri pada mitra bertukar yang dipercayai. Green yang dikutip oleh Fasochah menyatakan bahwa komponen-komponen kepercayaan adalah:¹⁷

1. Kredibilitas

Kredibilitas berarti bahwa karyawan jujur dan kata-katanya dapat dipercaya. Kredibilitas harus dilakukan dengan kata-kata, “saya dapat mempercayai apa yang

¹⁷ Mawey, T. C., Tumbel, A., & Ogi, I. W. (2018). Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).

dikatakannya mengenai” bentuk lain yang berhubungan adalah kepercayaan.

2. Reliabilitas

Reliabilitas berarti sesuatu yang bersifat reliable atau dapat diandalkan. Maksud dari ini berarti berhubungan dengan kualitas individu/organisasi. Reliabilitas harus dilakukan dengan tindakan.

3. Intimacy

Dalam menghadapi kondisi pasar yang kompetitif, perusahaan perlu memberikan nilai kepada konsumen dengan memiliki hubungan yang intim dengan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas mereka. Kata yang berhubungan adalah integritas yang berarti karyawan memiliki kualitas sebagai karyawan yang memiliki prinsip moral yang kuat. Integritas menunjukkan adanya internal consistency, ada kesesuaian antara apa yang dikatakan dan dilakukan, ada konsistensi antara pikiran dan tindakan. Selain itu integritas menunjukkan adanya ketulusan.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu kepada beberapa penelitian sebelumnya dengan pembahasan yang serupa atau sama.

Walaupun ruang lingkup hampir serupa, tetapi terdapat beberapa objek, variabel, periode waktu yang digunakan dan perusahaan yang berbeda. Sehingga dengan demikian dapat dijadikan referensi untuk saling melengkapi.

Penelitian terdahulu merupakan (review research or study) merupakan kegiatan mendata dan mengevaluasi seluruh hasil studi atau penelitian, terutama skripsi yang lebih fokus yang sama dalam ringkasan (anotasi) tersebut, harus digali kelebihan dan kekurangan skripsi yang telah ada agar posisi skripsi yang akan ditulis terlihat perbedaannya dengan skripsi yang telah ada, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian		Hasil Penelitian
			Persamaan	Perbedaan	
1.	Silviyanti (2020)	“Pengaruh Kontribusi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu”	Persamaan : Terdapat variabel Kontribusi dan kualitas pelayanan yang digunakan peneliti Terhadap Kepuasan Nasabah Kota Bengkulu , dan juga persamaan dalam studi kasus yakni PT	Perbedaan : Dalam peneltian saya menambahkan variabel tingkat kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam memilih	Hasil penelitian : Kontribusi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu Hasil

			Asuransi Takaful Keluarga.	produk asuransi jiwa syariah.	penelitian disimpulkan bahwa variabel independen kontribusi berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah, variabel independen kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah indikator yang paling berpengaruh nomor 1.
2.	Noura Rouzaton (2020)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Besaran Kontribusi Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi Jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang	Persamaan : Terdapat variabel kualitas pelayanan dan juga kontribusi yang peneliti gunakan dalam mengetahui Kepuasan Menjadi Nasabah Asuransi	Perbedaan : Penelitian ini digunakan untuk mengetahui kepuasan menjadi nasabah sedangkan penelitian saya digunakan untuk	Hasil penelitian : Variabel kualitas pelayanan dan besaran kontribusi secara simultan menunjukkan bahwa berpengaruh positif dan

		Banda Aceh”		mengetahui keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah.	signifikan terhadap kepuasan menjadi nasabah asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Banda Aceh.
3.	Siti Hamiah (2019)	. “Pengaruh besaran kontribusi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam berasuransi di Asuransi Takaful Syariah Jambi.”	Persamaan : Terdapat variabel kontribusi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam berasuransi	Perbedaan : Terdapat perbedaan lokasi penelitian dalam penelitian saya dilakukan di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang	Hasil penelitian : Berdasarkan hasil uji t (secara parsial) variabel besaran kontribusi (X1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dan variabel tingkat kepercayaan (X3) tidak berpengaruh signifikan

					terhadap keputusan nasabah
4.	Lilik Nurholidah (2016)	“Analisis jenis layanan dan Daya Beli kontribusi terhadap pembelian polis Asuransi kesehatan anak dan investasi pada PT Prudential Assurance Unit Lamongan”.	Persamaan : Terdapat variabel kontribusi dalam peneliti ini terhadap pengaruh pembelian polis asuransi kesehatan anak dan investasi pada PT Prudential Assurance Unit Lamongan.	Perbedaan : Peneliti menambahkan variable lain yakni jenis layanan	Hasil penelitian : Variabel jenis layanan dan variabel Daya Beli kontribusi secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan membeli polis asuransi
5.	Intan Hidayatillah, dkk (2016)	“Pengaruh kualitas pelayanan, reputasi dan Daya Beli kontribusi asuransi terhadap keputusan pemegang polis dalam memilih asuransi Bumiputera 1912 (Studi kasus pada asuransi jiwa bersama Bumiputera 1912 kanto cabang Askum Semarang)”	Persamaan : Terdapat variabel kualitas pelayanan dan juga variable Daya Beli kontribusi yang digunakan peneliti terhadap keputusan pemegang polis dalam memilih asuransi	Perbedaan : Peneliti menambahkan variabel reputasi dalam penelitiannya ini	Hasil Penelitian : Variabel kualitas pelayanan, reputasi dan Daya Beli kontribusi mengakibatkan semakin tinggi keputusan pembelian asuransi kumpulan AJB Bumiputera 1912. Hal Ini berarti faktor kualitas pelayanan, reputasi dan Daya Beli kontribusi

					<p>merupakan dasar pertimbangan pemegang polis sebelum memutuskan memilih produk asuransi kumpulan Bumiputera. Hal ini dapat dilihat dari uji koefisien determinasi kualitas pelayanan, reputasi dan Daya Beli kontribusi terhadap keputusan pembelian sebesar 0,704 atau 70,4%. Keputusan pemegang polis dalam memilih produk asuransi kumpulan AJB Bumiputera 1912 termasuk kategori tinggi.</p>
--	--	--	--	--	--

F. Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan Daya Beli Kontribusi dengan Keputusan Nasabah

Kontribusi asuransi adalah biaya yang harus dibayar oleh nasabah kepada perusahaan asuransi untuk mendapatkan jaminan atas risiko tertentu. Hubungan antara kontribusi asuransi dan keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi syariah sangat erat karena kontribusi asuransi adalah salah satu faktor penting yang dipertimbangkan oleh nasabah saat memilih produk asuransi. Dalam memilih produk asuransi syariah, nasabah biasanya akan mempertimbangkan beberapa faktor, seperti manfaat asuransi, nilai kontribusi yang dibayarkan, kepercayaan pada perusahaan asuransi, dan ketersediaan dana. Meskipun demikian, faktor kontribusi asuransi tetap menjadi salah satu pertimbangan penting dalam memilih produk asuransi syariah.

Dalam asuransi syariah, kontribusi yang dibayarkan oleh nasabah digunakan untuk membentuk Dana Tabarru', yaitu dana yang digunakan untuk membayar klaim atas risiko yang terjadi. Oleh karena itu, kontribusi yang dibayarkan oleh

nasabah harus proporsional dengan manfaat yang diberikan oleh produk asuransi syariah tersebut. Dalam praktiknya, perusahaan asuransi syariah biasanya menawarkan produk asuransi dengan kontribusi yang lebih kompetitif dibandingkan dengan perusahaan asuransi konvensional. Hal ini karena perusahaan asuransi syariah berusaha untuk memberikan manfaat yang lebih baik bagi nasabahnya dengan memanfaatkan prinsip syariah yang memungkinkan pengelolaan dana yang lebih efisien dan transparan.

Dengan demikian, keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi syariah akan sangat dipengaruhi oleh nilai kontribusi yang harus dibayarkan. Namun, nasabah juga harus mempertimbangkan manfaat yang diberikan oleh produk asuransi syariah tersebut serta reputasi dan kredibilitas perusahaan asuransi yang bersangkutan sebelum membuat keputusan akhir.

2. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Nasabah

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan keputusan nasabah dalam memilih produk Asuransi Syariah. Nasabah cenderung akan memilih produk Asuransi

Syariah yang memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Pertama, kualitas pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi nasabah. Nasabah akan merasa diDaya Belii dan dianggap penting oleh perusahaan asuransi. Hal ini dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan asuransi.

Kedua, kualitas pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan asuransi. Nasabah akan merasa yakin bahwa perusahaan asuransi akan memberikan layanan yang baik dan membantu mereka jika terjadi klaim.

Ketiga, kualitas pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan reputasi perusahaan asuransi di mata masyarakat. Masyarakat akan lebih cenderung merekomendasikan produk Asuransi Syariah dari perusahaan yang memberikan pelayanan yang baik. Oleh karena itu, perusahaan asuransi yang ingin memenangkan hati nasabah dan memenangkan persaingan di pasar Asuransi Syariah harus memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi nasabah. Dengan demikian, perusahaan asuransi dapat

meningkatkan keputusan nasabah dalam memilih produk Asuransi Syariah mereka.

3. Hubungan Tingkat Kepercayaan dengan Keputusan Nasabah

Tingkat kepercayaan sangat berpengaruh dalam keputusan nasabah dalam memilih produk Asuransi Syariah. Sebagai produk yang bersifat religius, asuransi syariah membutuhkan kepercayaan yang kuat dari masyarakat yang beragama Islam untuk memilihnya sebagai alternatif perlindungan finansial. Dalam konteks ini, kepercayaan terhadap asuransi syariah meliputi keyakinan nasabah terhadap kehalalan produk, kredibilitas lembaga yang menyediakan produk, dan juga manfaat finansial yang ditawarkan oleh produk tersebut. Jika tingkat kepercayaan nasabah terhadap asuransi syariah rendah, maka kemungkinan besar nasabah tidak akan memilih produk tersebut.

Oleh karena itu, lembaga penyedia asuransi syariah perlu memperkuat kepercayaan nasabah melalui penerapan prinsip-prinsip syariah yang benar, transparansi dalam penyediaan informasi, dan juga kinerja keuangan yang baik. Selain itu, juga perlu dilakukan edukasi dan sosialisasi secara

terus-menerus tentang manfaat dan keunggulan produk asuransi syariah, sehingga masyarakat semakin percaya dan memilih produk tersebut sebagai alternatif perlindungan finansial.

G. Kerangka Pemikiran

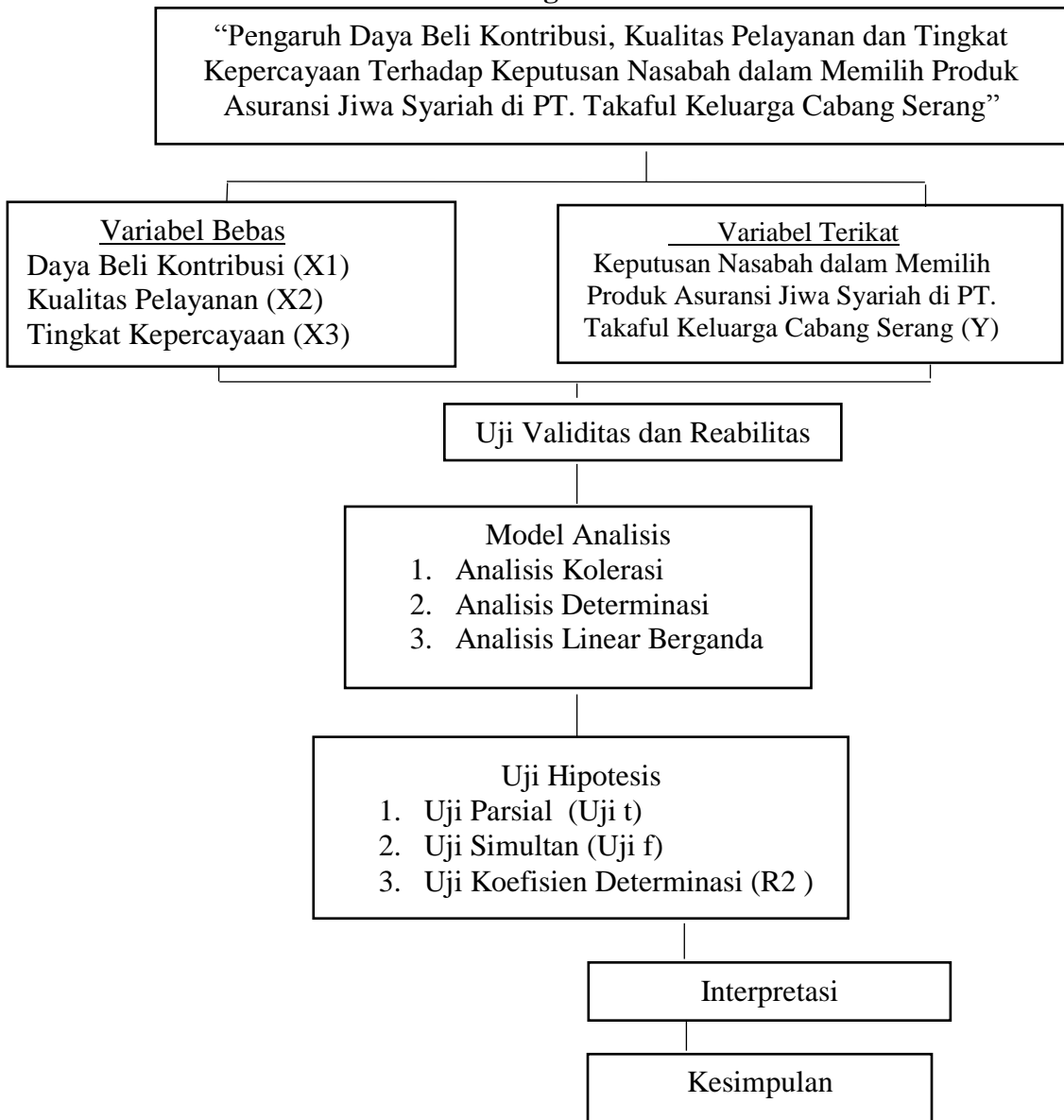
Pada kerangka teoritis, peneliti mengambil dan memilih beberapa teori dan definisi yang sesuai dengan apa yang diteliti oleh peneliti. Berdasarkan pembahasan kajian pustaka dalam landasan teoretis, hasil penelitian terdahulu dan hubungan antar variabel yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dipahami terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah seperti, Daya Beli kontribusi, kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan dan reputasi. Ada pula faktor personal selling merupakan promosi berdasarkan landasan individual. Personal selling terdiri dari komunikasi secara pribadi yang berbeda dengan komunikasi massa yang bersifat non-personal pada pengiklanan, promosi penjualan dan alat promosi lainnya.¹⁸

¹⁸ Sari, Y. D. (2013). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Membeli Produk Industri Garment* (Doctoral dissertation, Udayana University).

Teori-teori dan definisi tersebut dijadikan bahan pandangan dalam penelitian ini. Teori-teori dan definisi tersebut akan dijelaskan sebagai berikut.

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara mengenai masalah penelitian yang harus diuji kebenarannya melalui penelitian yang berupa pernyataan.

a. Secara Individu (Parsial)

1. Daya Beli Kontribusi (X1)

H_{a1} : Daya Beli Kontribusi secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.

2. Kualitas Pelayanan

H_{a3} : Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.

3. Tingkat Kepercayaan

H_{a4} : Tingkat Kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.

b. Secara Bersama-sama (Simultan)

H_{a5} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara Daya Beli kontribusi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan mulai dari penyusunan proposal sampai tersusunnya laporan adalah pada bulan November 2022 – Maret 2023.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang untuk memperoleh data-data yang menunjukkan gambaran tentang pengaruh Daya Beli kontribusi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah di perusahaan asuransi tersebut.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas yaitu objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹ Populasi dalam penelitian ini adalah peserta PT. Takaful Keluarga Cabang Serang yang berjumlah 197 peserta yang diambil dari data peserta asuransi jiwa syariah pada tahun 2021 – 2022.²

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili dari populasi. Dengan populasi yang besar maka tidak semua yang dapat dijadikan responden penelitian. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³ Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik random sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang dipilih secara acak.⁴

Rumus penentuan ukuran sampel yaitu menggunakan rumus slovin sebsgai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

¹ Sugiono.(2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta),h.80

² Data peserta asuransi jiwa syariah pada tahun 2021-2022 di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang

³ Sugiyono(2017) *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta), h93

⁴ Durri Andriani (2012) *Metode Penelitian*, (Tangerang Selatan : Universitas Terbuka)h.46

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Tingkat Kesalahan 10% (standart error)

Berdasarkan konsep perhitungan menggunakan rumus slovin, maka perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{197}{1 + 197 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{197}{1 + 1,97}$$

$$n = \frac{197}{2,97}$$

$$= 66,3$$

$$= 66$$

C. Jenis Penelitian dan Sumber Data

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan permasalahannya, metode yang digunakan dalam penelitian ini berjenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka, atau data berupa kata-kata atau kalimat yang dikonversikan menjadi data

yang berbentuk angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi yang ilmiah dibalik angka-angka tersebut.⁵

Deskriptif atau deskripsi merupakan salah satu metode penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai kondisi sosial atau dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah studi kasus, korelasi, perbandingan, prediksi dan survei.⁶

Berdasarkan pengertian metode dan jenis penelitian di atas, maka dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis deskriptif. Data yang telah dikumpulkan oleh peneliti dengan melakukan kegiatan menyebar angket kepada para responden, kemudian dianalisa dan dideskripsikan berdasarkan tujuan penelitian untuk mendapatkan kesimpulan.

⁵ Abdurahman Misno dan Sulaeman Jajuli. (2019) *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Deepublish), h. 111.

⁶ Saragih, M. G., Saragih, L., Purba, J. W. P., & Panjaitan, P. D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dasar-Dasar Memulai Penelitian*. Yayasan Kita Menulis.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian terdiri dari dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data primer ini disebut juga data asli atau data baru. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data primer dari lapangan, yaitu data yang langsung diperoleh dari tempat penelitian yang berupa jawaban terhadap kuesioner yang dibagikan kepada peserta yang memilih asuransi di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya. Data sekunder diperoleh dari sumber kedua atau sumber dari data yang kita butuhkan.⁷ Dalam hal ini data yang peneliti peroleh berupa informasi-informasi yang telah disiapkan

⁷ Burhan Bungin.(2011) *metode penelitian kuantitatif* edisi kedua (surabaya: kencana)

dan diolah dari bahan-bahan laporan, jadi yang diperoleh dari buku, jurnal, internet, dan bahan lainnya yang hubungannya dengan materi kajian

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sangat penting karena berkaitan dengan tersedianya data akurat yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian sehingga kesimpulan yang diambil adalah benar.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain :

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.⁸

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pengukuran dengan skala likert. Menurut Sugiyono skala likert digunakan

⁸ Sugiyono. (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta), h. 142.

untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.⁹ Berikut ini nilai atau skor jawaban dalam skala likert positif :

Tabel 3.1
Skor Skala Liker Positif

Skor	Keterangan
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Ragu (R)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Dibandingkan dengan metode lain, maka metode ini agak tidak begitu sulit, dalam arti apabila ada kekeliruan sumber datanya masih tetap, belum berubah. Dengan metode

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif,*, h. 93.

dokumentasi yang diamati bukan benda hidup tetapi benda mati. Seperti telah dijelaskan, dalam menggunakan metode dokumentasi ini peneliti memegang chek-list untuk mencari variabel yang sudah ditentukan.¹⁰

E. Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.

1.1 Keputusan Nasabah (Y)

Keputusan nasabah adalah tindakan atau pilihan yang diambil oleh seorang nasabah atau calon nasabah dalam memilih produk atau layanan keuangan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan atau institusi keuangan. Keputusan nasabah dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kebutuhan, preferensi, kondisi keuangan, risiko, dan faktor eksternal seperti kondisi pasar atau opini publik.

¹⁰ Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing.

Dalam hal asuransi, keputusan nasabah dapat mempengaruhi pola pembelian produk asuransi, jenis produk asuransi yang dipilih, nilai pertanggungan, lama polis, kontribusi, dan lainnya. Karena asuransi melibatkan pertanggungan risiko dan investasi jangka panjang, maka keputusan nasabah harus dipertimbangkan secara matang untuk memastikan manfaat dan perlindungan yang optimal dalam jangka panjang.

2. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah:

2.1 Kontribusi

Kontribusi adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan setiap bulannya sebagai kewajiban dari tertanggung atas keikutsertaannya di asuransi. Besarnya kontribusi atas keikutsertaan di asuransi yang harus dibayarkan telah ditetapkan oleh perusahaan asuransi dengan memperhatikan keadaan-keadaan dari tertanggung. Kontribusi asuransi syariah biasanya

dihitung berdasarkan estimasi risiko dan kemungkinan klaim yang akan diajukan oleh nasabah, serta biaya administrasi dan manajemen investasi. Sebagai tambahan, kontribusi asuransi syariah juga dapat mencakup kontribusi kepada dana sosial atau amal yang digunakan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan.

2.2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan asuransi syariah dapat bervariasi antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya, sama seperti halnya dengan perusahaan asuransi konvensional. Namun, secara umum, perusahaan asuransi syariah memiliki komitmen yang kuat untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memberikan pelayanan yang baik. Perusahaan asuransi syariah juga menyediakan manfaat tambahan yang selaras dengan prinsip-prinsip syariah, seperti asuransi kesehatan yang menawarkan manfaat pengobatan alternatif atau asuransi pendidikan yang membantu membayar biaya pendidikan anak-anak.

2.4 Kepercayaan

Untuk meningkatkan kepercayaan nasabah, perusahaan asuransi syariah harus menunjukkan

komitmen yang kuat terhadap prinsip-prinsip syariah, memberikan layanan yang cepat, responsif dan adil, serta memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada nasabah. Dengan melakukan hal-hal tersebut, perusahaan asuransi syariah dapat membangun hubungan yang baik dengan nasabah dan meningkatkan kepercayaan dalam produk dan layanan yang di tawarkan.

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Keputusan Nasabah (Y)	Suatu kegiatan nasabah untuk mendapatkan suatu produk yang ditawarkan	1. Keputusan pilihan produk 2. keputusan pilihan penyalur 3. Keputusan waktu pembelian	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert (1-5)
Daya Beli Kontribusi (X1)	Iuran yang harus di bayar setiap tanggal sesuai dengan kewajiban nasabah	1. Jumlah angsuran kontribusi 2. Jangka waktu pembayaran kontribusi 3. Perjanjian kontribusi	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert (1-5)
Kualitas Pelayanan (X2)	Segala sesuatu yang diberikan perusahaan kepada nasabahnya secara keseluruhan	1. Reliabilitas 2. Daya tanggap 3. Jaminan 4. Empathy (Empati)	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert (1-5)

Tingkat Kepercayaan (X3)	Kepercayaan konsumen atau pengetahuan konsumen menyangkut kepercayaan bahwa suatu produk memiliki berbagai manfaat.	1. Kredibilitas atau jujur 2. Bersifat dapat diandalkan 3. Intimacy	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala likert (1-5)
--------------------------	---	---	---

F. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data bertujuan untuk menyederhanakan data yang sudah terkumpul dan menyajikan secara sistematis, kemudian diolah dan ditafsirkan.¹¹

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu analisis yang mempelajari berbentuk teknik maupun prosedur untuk mendeskripsikan suatu sekumpulan data dari hasil pengamatan agar mudah untuk dipahami.¹²

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas. Dalam penelitian kuantitatif, kriteria utama terdapat data hasil penelitian adalah valid. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang

¹¹ Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, *Pedoman Penulisan*, ..., h. 52.

¹² Digdowiseiso, K. (2017). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*.

terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.¹³

Menurut Sugiyono cara yang digunakan adalah dengan analisa Item, di mana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan total nilai seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus korelasi product moment. Syarat minimum untuk dianggap valid adalah nilai r hitung > dari nilai r tabel.¹⁴

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata reliability yang mempunyai asal kata rely yang artinya percaya dan reliabel yang artinya dapat dipercaya. Keterpercayaan berhubungan dengan ketepatan dan konsistensi. Hasil test dikatakan dapat dipercaya apabila

¹³ Hardani, H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. *Yogyakarta: Pustaka Ilmu*.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, ..., h. 125.

memberikan hasil pengukuran hasil test yang relatif tetap secara konsisten.¹⁵

Menurut Ghozali sebagaimana yang dikutip oleh Juliandi dkk, jika nilai koefisien reliabilitas (cronbach's alpha) $> 0,6$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain instrumen adalah reliabel atau terpercaya, selain itu penentuan reliabilitas juga dapat membandingkan nilai cronbach's alpha dengan nilai r tabel, jina nilai cronbach's alpha lebih besar dari nilai r tabel maka kuesioner pernyataan dapat dinyatakan konsisten atau reliabel.¹⁶

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengansumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual

¹⁵ Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing.

¹⁶ Juliandi, A., Manurung, S., & Satriawan, B. (2018). *Mengolah data penelitian bisnis dengan SPSS*. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.

berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisa grafik dan uji statistik.¹⁷

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas, model yang baik adalah homoskedastisitas dan tidak terjadi heteroskedastisitas.¹⁸

c. Uji Multikolinieritas

Dikarenakan variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini lebih dari satu, maka hal yang harus dilakukan menguji linieritas variabel menggunakan multikolinieritas. Uji linieritas berfungsi untuk meninjau apakah antara variabel bebas memiliki hubungan yang tinggi, jika terjadi hubungan yang tinggi akan mengganggu hubungan dengan variabel terikat. Data yang bagus ialah tidak terjadi

¹⁷ Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kuantitatif: quantitative research approach*. Deepublish.h. 16.

¹⁸ Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kuantitatif: quantitative research approach*. Deepublish.h. 16.

hubungan yang tinggi. Berikut ini penetapan kesimpulan dalam pengujian uji multikolinieritas:

- 1) Nilai tolerance lebih besar dari 0,10 ($> 0,10$) berarti tidak terjadi hubungan yang tinggi. Sebaliknya bila nilai tolerance lebih kecil dari 0,10 ($< 0,10$) terjadi hubungan yang tinggi.
- 2) Nilai VIF lebih kecil dari 10.00 ($< 10,00$) berarti tidak terjadi hubungan yang tinggi. Sebaliknya bila nilai VIF lebih besar dari 10,00 ($> 10,00$) terjadi hubungan yang tinggi.

4. Uji Persamaan Regresi Berganda

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah regresi linear Berganda. Regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.¹⁹ Model yang digunakan untuk analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Keputusan Nasabah

a : Nilai Tetap (Konstan)

b : Nilai Koefesien

¹⁹ Suyono. (2018) *Analisis Regresi untuk Penelitian*, (Yogyakarta: DeePublish), h. 99.

X1: Kontribusi
X2 : Kualitas Pelayanan
X3 : Kepercayaan
e : Error Term

5. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji hipotesis dilakukan untuk membantu dalam pengambilan keputusan suatu hipotesis yang diajukan, seperti hubungan atau perbedaan, cukup meyakinkan untuk diterima atau ditolak, semakin kecil peluang secara kebetulan tersebut, maka semakin besar keyakinan hubungan tersebut ada.²⁰ Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan pada penelitian ini. Metode pengujian statistik dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} , yaitu sebagai berikut:

²⁰ Arifin, J. (2017). *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Elex Media Komputindo.h. 17.

- 1) $t_{hitung} < t_{tabel}$: H_0 diterima, H_a ditolak

Artinya variabel independen tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

- 2) $t_{hitung} > t_{tabel}$: H_0 ditolak, H_a diterima

Artinya variabel independen tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan dalam percobaan, group sampling dan sub group sampling, uji F ini dilakukan untuk melihat variabel independen secara serentak/bersama, berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Uji F digunakan untuk menguji keberartian model regresi yang digunakan. Uji F juga akan berhubungan dengan uji ANAVA atau ANOVA.

- 1) $Sig < 0,05$: H_0 diterima, H_a ditolak

Artinya variabel bebas secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel terikat.

- 2) $Sig > 0,05$: H_0 ditolak, H_a diterima

Artinya variabel bebas secara bersamaan tidak terhadap variabel terikat.

c. Uji Koefisien Korelasi (R)

Uji koefisien korelasi adalah suatu teknik statistika yang digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan linier antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan antara dua variabel. Berikut ini nilai dalam korelasi:²¹

Tabel 3.3
Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80- 0,1000	Sangat Kuat

Sumber: Dewi Sri Susanti (2019)

d. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Pengujian koefisien determinasi dilakukan dengan maksud untuk mengukur kemampuan model dalam

²¹ Susanti, D. S., Sukmawaty, Y., & Salam, N. (2019). *Analisis Regresi dan Korelasi*. IRDH.h. 49.

menerangkan seberapa pengaruh variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat, yang dapat diindikasikan oleh nilai adjusted R-Squared. Nilai koefisien determinasi yang kecil memiliki arti bahwa kemampuan variabel-variabel bebas untuk menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Sebaliknya jika nilai mendekati 1 (satu) dan menjauhi 0 (nol) memiliki kemampuan memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat.²²

²² Maizar dkk (2022) *Pengantar Statistik 1*, (Bandung: Media Sains Indonesia), h. 131.

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Perusahaan Asuransi Takaful Keluarga

Berawal dari sebuah kepedulian yang tulus, beberapa pihak bersepakat untuk membangun perekonomian syariah di Indonesia. Atas prakarsa Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) melalui Yayasan Abdi Bangsa, bersama Bank Muamalat Indonesia Tbk, PT. Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Departemen Keuangan RI, dan beberapa pengusaha Muslim Indonesia, serta bantuan teknis dari Syarikat Takaful Malaysia, Bhd. (STMB), Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) mendirikan PT. Syarikat Takaful Indonesia (Takaful Indonesia) pada 24 Februari 1994, sebagai perusahaan perintis pengembangan asuransi syariah di Indonesia.

PT. Asuransi Takaful Keluarga mengembangkan berbagai produk untuk memenuhi kebutuhan berasuransi sesuai syariah yang meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, perencanaan hari tua, perencanaan ibadah, serta menjadi rekan terbaik dalam perencanaan investasi.

Takaful keluarga berupaya menghadirkan solusi pengelolaan keuangan dan usaha meminimalisir risiko sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dibawah pengawasan Dewan Syari'ah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dan regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Dengan semakin berkembangnya PT. Takaful Keluarga dan untuk terus memperkuat dan memperluas, maka menuntut para pengurus untuk mendirikan cabang di beberapa daerah salah satunya di kota Serang, karena memberikan peluang untuk mengembangkan usaha tersebut, mengingat perusahaan yang berbasis syariah jarang sekali ada dan bahkan PT. Takaful Keluarga belum ada di daerah Serang dalam kota maupun kabupaten. Maka pada tanggal 27 Juni 2012 berdirilah PT. Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Serang City yang didirikan oleh Ibu Trisna Erlinda selaku *Takaful Agency Director (TAD)* yang memiliki pengalaman dan didukung dengan layanan berkualitas

2. Visi Misi PT. Asuransi Takaful Keluarga

a. Visi

Menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah yang terdepan dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis syariah di Indonesia dengan profesional, amanah dan bermanfaat bagi masyarakat.

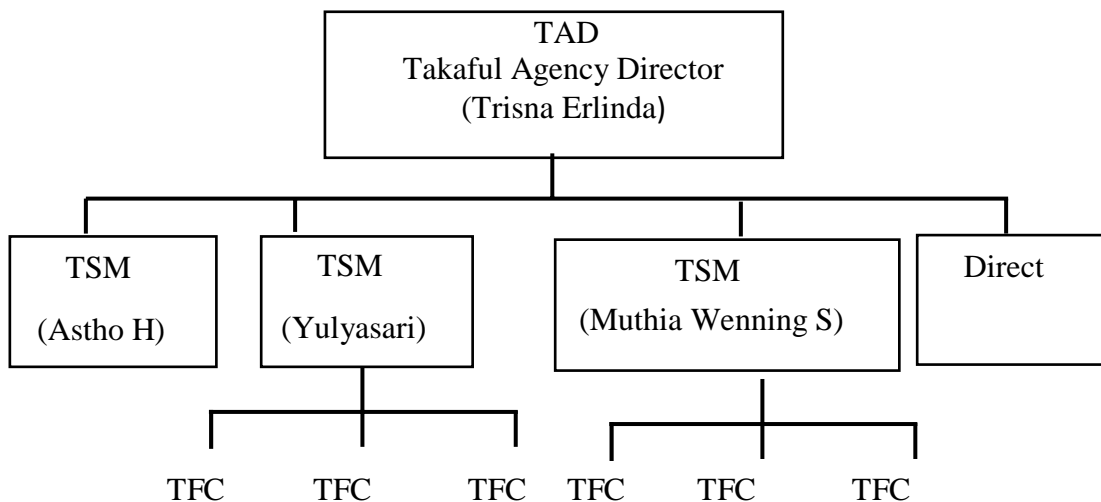
b. Misi

1. Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara profesional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan.
2. Menciptakan sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan Mendayagunakan yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudahan serta informasi.¹

B. Struktur Organisasi PT. Takaful Keluarga

Gambar 4. 1

Struktur Organisasi PT. Takaful Keluarga Cabang Serang



¹ Takaful Keluarga, PT. Takaful Keluarga, diakses dari (<https://takaful.co.id/profil-perusahaan/>), pada tanggal (28 April 2023) pukul 20:05 WIB

Ket: TAD (Takaful *Agency Director*), TFC (*Takaful Financial Consultant*) dan TSM (Takaful *Sales Manager*)²

Sumber: Takaful Keluarga Cabang Serang

1. Produk Asuransi Takaful Keluarga

a. Takaful Personal

PT. Takaful Keluarga menghadirkan solusi perencanaan keuangan syariah untuk individu. Diantaranya :

a. Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi)

Takaful Dana Pendidikan adalah produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan program tabungan dan investasi. Dirancang khusus untuk membantu semua orang tua dalam merencanakan dana pendidikan anak- anaknya. Manfaat Fulnadi diantaranya yaitu :

1. Dana Tahapan Pendidikan

Dana pendidikan akan dibayarkan sesuai dengan kebutuhan masing-masing untuk setiap jenjang pendidikan mulai dari TK hingga lulus Perguruan Tinggi.

2. Manfaat Meninggal Dunia

Manfaat takaful dasar, dana tahapan pendidikan serta beasiswa perguruan tinggi akan dibayarkan apabila

² Nizma Rizkia, Admin PT. Asuransi Takaful Keluarga, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 14 Februari 2023

peserta (orang tua) meninggal dunia akibat kecelakaan.

3. Manfaat Cacat Tetap Total 50%

Manfaat takaful dasar, dana tahapan serta beasiswa perguruan tinggi akan dibayarkan apabila peserta (orangtua) mengalami cacat tetap total karena kecelakaan.

4. Santunan Atas wafatnya Anak

Uang pertanggung jawaban dan dana tabungan pendidikan yang terbentuk akan dibayarkan jika penerima hibah (anak) meninggal dunia selama polis aktif.³

b. Takafulink Salam Cendekia

Takafulink salam cendekia merupakan produk asuransi jiwa syariah yang dikaitkan dengan investasi (unit link) dan dirancang khusus untuk mempersiapkan biaya pendidikan buah hati Anda. Takafulink salam cendekia melindungi buah hati dalam meraih cita-cita agar tidak terbentur oleh persoalan di kemudian hari.

c. Takaful Kecelakaan Diri

Takaful Kecelakaan Diri Individu merupakan produk asuransi kecelakaan diri syariah yang memberikan manfaat

³ Takaful Keluarga, 'PT. Takaful Keluarga', <https://takaful.co.id/takaful-dana-pendidikan/> di akses pada 28 April 2023 pukul 21.00 WIB

berupa pembayaran santunan kepada penerima manfaat (ahli waris) apabila Peserta meninggal dunia atau cacat tetap (total dan sebagian) disebabkan kecelakaan dalam masa berlakunya polis

2. Takaful Korporat

Produk asuransi jiwa dan jaminan biaya kesehatan yang dirancang khusus untuk peserta kumpulan yaitu perusahaan, lembaga pemerintahan, organisasi non-pemerintah, maupun komunitas, tujuannya untuk memberikan ketenangan dan kebahagiaan bagi karyawan, pegawai, anggota organisasi, serta relawan dalam bekerja.⁴

3. Takaful Bancassurance

Takaful menghadirkan produk asuransi jiwa yang memberikan proteksi bagi perusahaan perbankan dalam menjalin hubungan bisnis dengan nasabahnya, sehingga perusahaan perbankan dapat fokus memberikan layanan prima kepada nasabah tanpa perlu mengkhawatirkan risiko bisnisnya. Manfaat proteksi finansial atas berbagai risiko hidup nasabah perbankan dan pembiayaan sampai dengan usia 80 tahun.⁵

⁴ Takaful Keluarga, 'PT. Takaful Keluarga', <https://takaful.co.id/takaful-korporat/> di akses pada tanggal (28 April 2023) pukul 20:05 WIB

⁵ Takaful Keluarga, 'PT. Takaful Keluarga', <https://takaful.co.id/> di akses pada (01 Mei 2023) pukul 15.08

C. Deskripsi Karakteristik Responden

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden
Laki-laki	26
Perempuan	40
TOTAL	66

Sumber: Data Primer yang diolah (2023)

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia ditunjukkan pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah	Prosentase (%)
21 – 30	30	45%
31 – 40	18	27%
41 - 50	13	20%
51 >	5	8%
TOTAL	66	100%

Sumber: Data Primer yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa, responden yang paling dominan atau banyak berdasarkan

tingkat usia adalah responden dengan umur yang terletak pada interval 21 - 30 tahun, yang berjumlah 30 responden dengan tingkat prosentase sebesar 45%. Sementara responden yang paling sedikit adalah responden yang berusia lebih dari 51 tahun (>51) yang berjumlah 5 responden, dengan tingkat prosentase sebesar 8%. Sementara responden dengan usia 31 – 40 tahun berjumlah 18 responden dengan tingkat prosentase sebesar 27%. Dan responden dengan usia yang terletak pada usia 41 - 50 tahun berjumlah 13 responden, dengan tingkat prosentase sebesar 20%.

3. Karakteristik Responden Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan ditunjukkan pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase (%)
SMA/MA	29	44%
D3	11	16%
S1	27	40%
TOTAL	66	100%

Sumber: Data Primer yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa, responden dengan pendidikan terakhir SMA/MA berjumlah 29 responden, dengan tingkat prosentase sebesar 44%. Responden dengan tingkat pendidikan D3 berjumlah 11 orang, dengan tingkat prosentase sebesar 16%. Dan responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 27 responden, dengan tingkat prosentase sebesar 40%.

4. Karakteristik Responden Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan ditunjukkan pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Nasabah

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)
Wiraswata	14	21%
TNI/POLRI/PNS	5	8%
Pelajar/Mahasiswa	34	51%
Lainnya	13	20%
Total	66	100%

Sumber: Data Primer yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa, pekerjaan responden terdapat 4 macam. Seorang pelajar/mahasiswa yang menjadi responden atau nasabah asuransi jiwa syariah

berjumlah 34 responden, dengan tingkat prosentase sebesar 51%. Jumlah pekerja wiraswata yang menjadi responden berjumlah 14 responden dengan tingkat presentasi 21%. Jumlah pekerja TNI/POLRI/PNS yang menjadi responden berjumlah 5 responden dengan tingkat presentasi 8%. Dan Jumlah pekerja lainnya yang menjadi responden berjumlah 13 responden dengan tingkat presentasi 20%.

D. Analisa Data

1. Uji Keabsahan Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Pengujian ini digunakan dengan menggunakan Correlated Item Total Correlation, kriteria yang digunakan dalam menentukan valid tidaknya pertanyaan/pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Tingkat Kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$).
- b. Jumlah responden sebanyak 66 responden untuk pra uji.
- c. r_{hitung} (tabel Correlated Item Total Correlation > (tabel product moment) atau bernilai positif maka data dikatakan valid. Kriteria validitas yang digunakan dengan $N = 66$

pada taraf signifikansi 0,05 atau 5% maka diperoleh sebesar 0,2387

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil uji validitas dari variabel kontribusi, kualitas pelayanan dan kepercayaan. Jumlah yang digunakan untuk mengukur uji validitas dan reliabilitas sebanyak 66 sampel.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel Kontribusi (X1)

No Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,729	0,2387	Valid
2	0,678	0,2387	Valid
3	0,718	0,2387	Valid
4	0,742	0,2387	Valid
5	0,741	0,2387	Valid

Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 27 (2023)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat diketahui, bahwa seluruh pernyataan pada variabel kontribusi menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel 0,2387 pada tingkat signifikan 5%, dengan jumlah 66 responden yang mengisi angket. Artinya, bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam variabel kontribusi adalah valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No Item	r hitung	r table	Keterangan
1	0,429	0,2387	Valid
2	0,318	0,2387	Valid
3	0,342	0,2387	Valid
4	0,435	0,2387	Valid
5	0,411	0,2387	Valid
6	0,441	0,2387	Valid
7	0,462	0,2387	Valid

Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 27 (2023)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui, bahwa seluruh pernyataan pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel 0,2387 pada tingkat signifikan 5%, dengan jumlah 66 responden yang mengisi angket. Artinya, bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam variabel kualitas pelayanan adalah valid.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X3)

No Item	r hitung	r table	Keterangan
1	0,296	0,2387	Valid
2	0,343	0,2387	Valid
3	0,344	0,2387	Valid
4	0,413	0,2387	Valid

Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 27 (2023)

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat diketahui, bahwa seluruh pernyataan pada variabel kepercayaan menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel 0,2387 pada tingkat signifikan 5%, dengan jumlah 66 responden yang mengisi angket. Artinya, bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam variabel kepercayaan adalah valid.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)

No Item	r hitung	r table	Keterangan
1	0,497	0,2387	Valid
2	0,402	0,2387	Valid
3	0,415	0,2387	Valid
4	0,560	0,2387	Valid
5	0,617	0,2387	Valid
6	0,691	0,2387	Valid
7	0,407	0,2387	Valid

Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 27 (2023)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat diketahui, bahwa seluruh pernyataan pada variabel keputusan nasabah menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel 0,2387 pada tingkat signifikan 5%, dengan jumlah 66 responden yang mengisi angket. Artinya, bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam variabel keputusan nasabah adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengertian reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliable akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner. Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas yaitu jika nilai menunjukkan *cronbach alpha* > 0,6. Hasil dari uji reliabilitas ditunjukkan pada tabel di bawah ini, sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Variabel	N	Nilai	r Tabel	Keterangan
		<i>C. alpha</i>	N = 66	
Kontribusi	5	0,907	0,2387	Reliabel
Kualitas Pelayanan	7	0,908	0,2387	Reliabel
Kepercayaan	4	0,906	0,2387	Reliabel
Keputusan Nasabah	7	0,907	0,2387	Reliabel

Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 27 (2023)

Berdasarkan pada tabel 4.9 di atas, dapat dilihat bahwa jumlah pernyataan yang valid pada variabel kontribusi berjumlah 5 (lima) pernyataan, variabel kualitas pelayanan berjumlah 7 (tujuh), variabel kepercayaan berjumlah 4 (empat), dan variabel keputusan nasabah berjumlah 7 (tujuh). Nilai *cronbach alpha* variabel kontribusi lebih besar dari nilai 0,6 dan

nilai r tabel ($0,907 > 0,2387$). Nilai *cronbach alpha* variabel kualitas pelayanan lebih besar dari nilai 0,6 dan nilai r tabel ($0,908 > 0,2387$). Nilai *cronbach alpha* variabel kepercayaan lebih besar dari nilai 0,6 dan nilai r tabel ($0,906 > 0,2387$). Nilai *cronbach alpha* variabel keputusan nasabah lebih besar dari nilai 0,6 dan nilai r tabel ($0,907 > 0,2387$). Dengan demikian kuesioner setiap variabel adalah reliabel, karena nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 dan lebih besar dari nilai r tabel.

2. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan proses pengolahan data untuk mendeskripsikan atau melihat gambaran data yang diteliti secara umum. Analisis deskriptif meliputi penyajian data melalui tabel, mean, minimum, maximum dan perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviation. Hasil uji analisis statistik deskriptif sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Deskripsi

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	
Kontribusi	66	17	25	22.04	2.219	
Kualtas Pelayanan	66	26	35	32.02	2.461	
Kepercayaan	66	15	20	17.64	1.829	
Keputusan Nasabah	66	27	35	31.31	2.588	
Valid N (listwise)	66					

Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 27 (2023)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas hasil diskriptif data variabel kontribusi, kualitas pelayanan dan kepercayaan dapat dijelaskan di bawah ini:

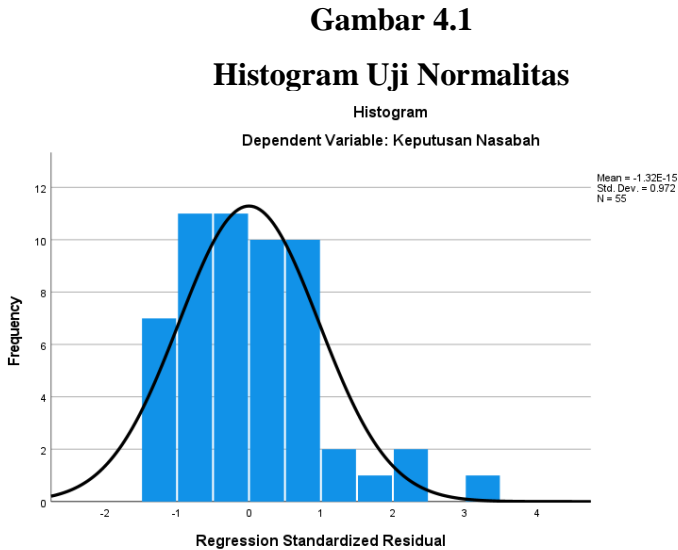
- a. Jumlah data atau responden dalam variabel kontribusi berjumlah 66 data, diperoleh hasil nilai terkecil pada variabel kontribusi adalah 17. Nilai tertinggi adalah 25. Sementara itu nilai rata-rata pada variabel kontribusi sebesar 22,04 dengan nilai standar deviasi sebesar 2,219.
- b. Jumlah data atau responden dalam variabel kualitas pelayanan berjumlah 66 data, diperoleh hasil nilai terkecil pada variabel kualitas pelayanan adalah 26. Nilai tertinggi adalah 35. Sementara itu nilai rata-rata pada variabel kualitas pelayanan sebesar 32,02 dengan nilai standar deviasi sebesar 2,461.
- c. Jumlah data atau responden dalam variabel kepercayaan berjumlah 66 data, diperoleh hasil nilai terkecil pada variabel kepercayaan adalah 15. Nilai tertinggi adalah 20. Sementara itu nilai rata-rata pada variabel kepercayaan sebesar 17,64 dengan nilai standar deviasi sebesar 1,829.

- d. Jumlah data atau responden dalam variabel keputusan nasabah berjumlah 66 data, diperoleh hasil nilai terkecil pada variabel keputusan nasabah adalah 27. Nilai tertinggi adalah 35. Sementara itu nilai rata-rata pada variabel keputusan nasabah sebesar 31.31 dengan nilai standar deviasi sebesar 2,588.

3. Uji Asumsi Klasik.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan terhadap 66 responden. Pengujian normalitas data akan menggunakan rumus Kolmogrov-Smirnov pada residual persamaan dengan kriteria pengujian adalah jika probabilitas value $> 0,05$ maka data berdistribusi normal dan jika probability value $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal. Dalam penelitian ini pengujian normalitas menggunakan analisis grafik. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti data sesungguhnya. Hasil dari uji normalitas dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 27 (2023)

Dari gambar histogram uji normalitas menunjukkan bahwa residual telah menyebar secara normal. Pengujian selanjutnya dapat juga dinyatakan sebagai *P-P Plot Of Regression Standardized Residual*.

Analisis Statistik *Kolmogorof-Smirnov* Dengan hipotesis sebagai berikut:

H₀ : Tidak mengalami gangguan normalitas

H₁ : Mengalami gangguan normalitas

Kriteria keputusan uji normalitas dalam analisis

Kolmogorof-Smirnov adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *asympt.sig (2-tailed)* > 0,05 maka penelitian tidak mengalami gangguan pada analisis uji normalitas.

Jika nilai asymp.sig (2-tailed) < 0,05 maka penelitian mengalami gangguan pada analisis uji normalitas

Tabel 4.11
Analisis Kolmogorof-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		66	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.75798148	
Most Extreme Differences	Absolute	.108	
	Positive	.108	
	Negative	-.072	
Test Statistic		.108	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.164	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.109	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.101
		Upper Bound	.117

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 27 (2023)

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa dengan N = 66 dapat diketahui bahwa nilai Kolmogrov-Smirnov sebesar 0,108. Nilai signifikansi Kolmogrov-Smirnov menunjukkan nilai 0,164 yang berarti data berdistribusi normal, karena nilai signifikansi lebih besar > dari 0,05.

b. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas berfungsi untuk meninjau ada atau tidaknya hubungan yang tinggi antara

variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Jika terjadi hubungan yang tinggi antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya akan terganggu. Berikut hasil uji multikolinieritas pada tabel 4.12 di bawah ini:

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.401	3.066		4.045	.000		
	X1_Kontribusi	.413	.164	.307	2.522	.015	.706	1.415
	X2_KualitasPelayanan	.438	.134	.409	3.277	.002	.674	1.484
	X3_Kepercayaan	.117	.135	.105	.865	.391	.707	1.415

a. Dependent Variable: Y_KeputusanNasabah

Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 27 (2023)

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas data pada tabel 4.12 di atas maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

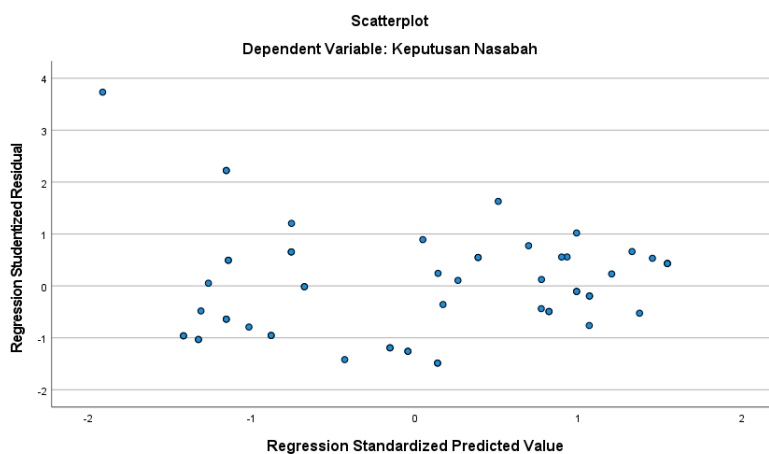
- 1) Pada variabel kontribusi tidak terjadi gejala multikolinieritas, berdasarkan nilai *tolerance* 0,706 > 0,10 dan nilai VIF 1,415 < 10.00.
- 2) Pada variabel kualitas pelayanan tidak terjadi gejala multikolinieritas, berdasarkan nilai *tolerance* 0,674 > 0,10 dan nilai VIF 1,484 < 10.00.

- 3) Pada variabel kepercayaan tidak terjadi gejala multikolinieritas, berdasarkan nilai *tolerance* $0,707 > 0,10$ dan nilai VIF $1,415 < 10,00$.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Model yang baik adalah yang homoskedastisitas. Untuk mendeteksi terhadap gejala heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan *scatter plot* seperti terlihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 27 (2023)

Berdasarkan gambar 4.2 di atas, hasil uji heteroskedastisitas dengan *scatter plot* terlihat bahwa titik-titik yang ada tidak membentuk suatu pola tertentu, atau titik-titik yang ada menyebar di atas dan di bawah angka nol sehingga bisa disimpulkan bahwa dalam penelitian ini model regresi yang dipakai tidak mengalami heteroskedastisitas.

4. Analisis Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel prediktor (variabel bebas) terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini model persamaan regresi linier berganda yang disusun untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel Kontribusi (X1), Kualitas pelayanan (X2), Kepercayaan (X3) Keputusan Nasabah (Y)

Dalam regresi linier berganda, persamaan regresinya adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + e$$

Dengan menggunakan bantuan alat olah statistic SPSS diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.401	3.066		4.045	.000		
	X1_Kontribusi	.413	.164	.307	2.522	.015	.706	1.415
	X2_KualitasPelayanan	.438	.134	.409	3.277	.002	.674	1.484
	X3_Kepercayaan	.117	.135	.105	.865	.391	.707	1.415

a. Dependent Variable: Y_KeputusanNasabah

Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 27 (2023)

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada tabel di atas diperoleh koefisien untuk variabel bebas $X_1 = 0,413$, $X_2 = 0,438$, $X_3 = 0,117$ dan konstanta sebesar 12,401 sehingga persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 12,401 + (0,413) X_1 + (0,438) X_2 + (0,117) X_3 + e$$

Dari persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 12,401 menyatakan bahwa jika nilai koefisien variabel independen memiliki nilai tetap, maka nilai variabel keputusan nasabah (Y) akan meningkat sebesar 12,401.

- 2) Koefisien regresi variabel kontribusi (X1) sebesar 0,413 menyatakan dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variable kontribusi berpengaruh positif dalam keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah.
- 3) Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0.438 menyatakan dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variable kualitas pelayanan berpengaruh positif dalam keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah.
- 4) Koefisien regresi variabel kepercayaan (X3) sebesar 0,117 menyatakan dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dalam keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah.

5. Uji Hipotesis

a. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a ditolak, sebaliknya apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$

maka H_a diterima. Pengujian hipotesis secara parsial dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Hasil pengujian parsial dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14
Hasil Uji Secara Parsial (Uji T)

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	12.401	3.066		4.045	.000		
	X1_Kontribusi	.413	.164	.307	2.522	.015	.706	1.415
	X2_KualitasPelayanan	.438	.134	.409	3.277	.002	.674	1.484
	X3_Kepercayaan	.117	.135	.105	.865	.391	.707	1.415

a. Dependent Variable: Y_KeputusanNasabah

Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 27 (2023)

Diketahui bahwa t tabel dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan $df = 66 - 3 = 61$ dengan signifikansi 5% adalah 1,670. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa:

- a) Untuk kontribusi (X1), nilai t_{hitung} 2,522. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,522 > 1,670$) dan nilai sig < taraf sig ($0,000 < 0,05$). Karena nilai signifikansi < probabilitas sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat

pengaruh yang signifikan antara kontribusi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah diterima (H_a diterima dan H_0 ditolak), artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kontribusi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah.

- b) Untuk kualitas pelayanan (X2), nilai t_{hitung} 3,277. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,277 > 1,670$) dan nilai sig < taraf sig ($0,015 < 0,05$). Karena nilai signifikansi < probabilitas sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah diterima (H_a diterima dan H_0 ditolak), artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah.
- c) Untuk kepercayaan (X3), nilai t_{hitung} 0,865. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,865 < 1,670$) dan nilai sig > taraf sig ($0,391 > 0,05$). Karena nilai signifikansi > probabilitas sehingga hipotesis yang berbunyi ialah tidak

terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah ditolak (H_a diterima dan H_0 ditolak), artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah.

b. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel, maka dibuat hipotesis:

- H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kontribusi (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kepercayaan (X3) terhadap keputusan nasabah (Y).
- H_1 : Ada pengaruh yang signifikan antara kontribusi (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kepercayaan (X3) terhadap keputusan nasabah (Y).

Dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima
- Jika $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Tabel 4.15
Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)

		ANOVA^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	152.119	3	50.706	14.789	.000 ^b
	Residual	174.863	51	3.429		
	Total	326.982	54			

a. Dependent Variable: Y_KeputusanNasabah

b. Predictors: (Constant), X3_Kepercayaan, X1_Kontribusi, X2_KualitasPelayanan

Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 27 (2023)

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas, diperoleh uji-F statistik sebesar 14,789 dengan nilai probabilitas 0,000. Sedangkan nilai F tabel dengan tingkat signifikansi 5% dapat diperoleh melalui perhitungan sebagai berikut:

$$df1 = (\text{Jumlah variabel} - 1) = 4 - 1 = 3$$

$$df2 = (\text{Jumlah data} - \text{jumlah variabel independen} - 1) = 66 - 4 - 1 = 62$$

Berdasarkan perhitungan diatas, diperoleh nilai F tabel sebesar 2,753. Berdasarkan nilai F hitung yang sesuai pada tabel, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa nilai F hitung $14,789 > F \text{ tabel } 2,753$ pada tabel diperoleh nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi dapat dikatakan bahwa ada pengaruh antara kontribusi (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepercayaan

(X3) keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah (Y).

c. Uji Koefisiensi Korelasi (R)

Korelasi merupakan suatu hubungan antara variabel dengan variabel lainnya, yaitu dengan melihat hubungan antara variabel X dan Y dengan melihat nilai r yaitu kuatnya hubungan antara variabel dinyatakan dalam koefisien korelasi. Tabel koefisien korelasi dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.16

Hasil Uji Koefisiensi Korelasi (R)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.682 ^a	.465	.434	1.852	1.983

a. Predictors: (Constant), X3_Kepercayaan, X1_Kontribusi, X2_KualitasPelayanan

b. Dependent Variable: Y_KeputusanNasabah

Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 27 (2023)

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh bahwa koefisien korelasi sebesar 0,682 terletak pada interval koefisien 0,60 – 0,799. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat hubungan kontribusi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah sebesar 68,2% yang berarti hubungan antar variabel kuat.

d. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (*Adjusted R²*)

Koefisien determinasi (*Adjusted R²*) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen (kontribusi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah). Besar nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai *Adjusted R²* yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai *Adjusted R²* yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.⁶ Tabel koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.17
Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (*Adjusted R²*)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.682 ^a	.465	.434	1.852	1.983

a. Predictors: (Constant), X3_Kepercayaan, X1_Kontribusi, X2_KualitasPelayanan

b. Dependent Variable: Y_KeputusanNasabah

Sumber: Diolah menggunakan SPSS versi 27 (2023).

⁶ Ghozali, I. (2016). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23.H.211

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai kontribusi variabel kontribusi, kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama sebesar 0,434 atau 43,4%. Sedangkan sisanya $100\% - 43,4\% = 56,6\%$ dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti seperti promosi, persepsi asuransi dll.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kontribusi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang. Ada beberapa yang menyebabkan hasil penelitian berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu meliputi objek penelitian yang berbeda berupa lokasi dan kondisi tempat penelitian serta jumlah variabel independen yang berbeda. Berikut adalah pembahasan dari hasil analisis dari hasil analisis yang telah dilakukan:

- a. Pengaruh Kontribusi Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah.

Berdasarkan dari tabel koefisien uji statistik t, nilai t_{hitung} untuk variabel kontribusi (X1) adalah sebesar 2,522

sedangkan t_{tabel} sebesar 1,670. Maka dapat diketahui $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($2,522 > 1,670$) dan nilai sig $<$ taraf sig ($0,000 < 0,05$). Karena nilai signifikansi $<$ probabilitas sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara kontribusi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah diterima, maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kontribusi terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah.

Berdasarkan teori Afzalur Rahman dapat disimpulkan bahwa variabel kontribusi memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah. Hasil analisa variabel kontribusi dalam penelitian ini diperkuat dan didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Willi Romadon Dalimunthe (2019) yang meneliti mengenai “Pengaruh Premi dan Klaim Terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah di PT. Sun Life Financial Cabang Medan.” Kontribusi dan keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah memiliki

hubungan yang positif dan signifikan.⁷Berdasarkan data dapat disimpulkan bahwa kontribusi berpengaruh positif dalam memilih produk asuransi jiwa syariah. Semakin kompetitif harga kontribusi maka semakin dipilih oleh peserta asuransi jiwa syariah.

- b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah.

Berdasarkan dari tabel koefisien uji statistik t, nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan (X2) adalah sebesar 3,277 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,670. Maka dapat diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,277 > 1,670$) dan nilai sig < taraf sig ($0,015 < 0,05$). Karena nilai signifikansi < probabilitas sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah diterima (H_a diterima dan H_0 ditolak), artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah.

⁷ Raihana, R., & Syahriza, R. (2022). Pengaruh Premi dan Klaim Terhadap Keputusan Membeli Produk Asuransi Jiwa Syariah pada PT. Sunlife Financial Cabang Medan. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 2(2), 203-207.

Berdasarkan teori Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiyansyah (2018:11) dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan itu memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah. Hasil analisa variabel keputusan nasabah dalam penelitian ini diperkuat dan didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti Hamiah (2019) yang meneliti mengenai “Pengaruh Besaran Kontribusi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Berasuransi di Asuransi Takaful syarriah Jambi.” pada kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan.⁸ Berdasarkan data dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dalam memilih produk asuransi jiwa syariah. Karena semakin meningkat kualitas pelayanan, maka semakin meningkat pula minat nasabah dalam mengambil keputusan untuk membeli produk asuransi jiwa syariah tersebut.

- c. Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah.

Berdasarkan dari tabel koefisien uji statistik t, nilai t_{hitung} untuk variabel Kepercayaan (X3) adalah sebesar 0,865

⁸ Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.

sedangkan t_{tabel} sebesar 1,670. Maka dapat diketahui $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ ($0,865 < 1,670$) dan nilai sig $>$ taraf sig ($0,391 > 0,05$). Karena nilai signifikansi $>$ probabilitas sehingga hipotesis yang berbunyi tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah ditolak (H_a diterima dan H_0 ditolak), artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah.

Berdasarkan teori Ba dan Pavlou (2011:39) yang mengatakan bahwa kepercayaan sebagai penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian. Maksud dari teori tersebut adalah kepercayaan tidak bisa dijadikan tolak ukur seorang nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah. Hasil analisa variabel kepercayaan dalam penelitian ini diperkuat dan didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti Hamiah (2019) yang meneliti mengenai “Pengaruh Besaran Kontribusi, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Berasuransi di Asuransi Takaful

syariah Jambi.” pada variabel kepercayaan tidak berpengaruh positif dan signifikan.⁹ Berdasarkan data dapat disimpulkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh positif signifikan dalam memilih produk asuransi jiwa syariah. Karena kepercayaan adalah hanya sebatas pengetahuan nasabah mengenai suatu objek, atributnya dan manfaatnya belum mendapatkan bukti kuat mengenai produk yang akan dipilih.

- d. Pengaruh Daya Beli Kontribusi (X1) Kualitas Pelayanan (X2) dan Tingkat Kepercayaan (X3) Terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.

Dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel Daya Beli kontribusi (X1) kualitas pelayanan (X2) dan tingkat kepercayaan (X3) terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Takaful Keluarga cabang Serang. Nilai F hitung yang diperoleh sebesar 14,789 dengan nilai probabilitas 0,000. Sedangkan nilai F tabel dengan tingkat signifikansi 5% diperoleh sebesar 2,753. Berdasarkan F hitung yang sesuai pada

⁹ Mawey, T. C., Tumbel, A., & Ogi, I. W. (2018). Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).

tabel, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa nilai F hitung $14,789 > F$ tabel $2,753$ pada tabel diperoleh nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi dapat dikatakan bahwa ada pengaruh antara variabel Daya Beli kontribusi (X1) kualitas pelayanan (X2) dan tingkat kepercayaan (X3) terhadap keputusan nasabah (Y) dalam memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Takaful Keluarga cabang Serang.

- e. Daya Beli kontribusi (X1) kualitas pelayanan (X2) dan tingkat kepercayaan (X3) Memiliki pengaruh sebesar $68,2\%$ terhadap keputusan nasabah (Y) dalam memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Takaful Keluarga cabang Serang. Dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi memiliki pengaruh sebesar $43,3\%$ Sedangkan sisanya $100\% - 43,3\% = 56,6\%$ dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti seperti promosi, persepsi asuransi dll.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel Daya Beli kontribusi, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang secara parsial dan simultan yang dilakukan penelitian terhadap 66 responden nasabah asuransi PT. Takaful Keluarga Cabang Serang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji parsial (t) pada variabel kontribusi (X1) di mana diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,522 > 1,670$). Maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi (X1) secara parsial menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang. Pada variabel kualitas pelayanan (X2) di mana diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,277 > 1,670$). Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X2)

secara parsial menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang. Dan pada variabel kepercayaan (X3) di mana diperoleh nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,865 < 1,670$). Maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan (X3) secara parsial menunjukkan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.

2. Berdasarkan uji simultan (f) pada variabel kontribusi (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepercayaan (X3) diperoleh nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($14,789 > 2,753$). Maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepercayaan (X3) secara simultan atau bersama-sama menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk asuransi jiwa syariah di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisa data dan kesimpulan dalam penelitian ini, saran yang akan penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Hasil ini diharapkan dapat memanfaatkan untuk memperkaya khasanah keilmuan, serta diharapkan dapat menambah referensi terutama bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya pada Jurusan Asuransi Syariah.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan pada penelitian ini perusahaan asuransi lebih memudahkan pihak-pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada pengajuan klaim, memudahkan dalam pembayaran kontribusi, dan menambah tingkat kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini tidak lepas dari kekurangan, untuk menutupi kekurangan hasil penelitian ini, saran yang dapat penulis sampaikan untuk para peneliti selanjutnya adalah, untuk menambahkan variabel-variabel terkait dengan penelitian ini, seperti variabel risiko, promosi, persepsi asuransi dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, (Jakarta : Kencana 2007), h.104
- Abdurahman Misno dan Sulaeman Jajuli. (2019) *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Deepublish), h. 111.
- Afini, V. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan Kontribusi Asuransi Pada PT Asuransi Reliance Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(1), 69-87.
- Ajib, Muhammad. Asuransi syariah. Vol. 194. *Lentera Islam*, 2019.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- AM. Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam Suatu Tinjauan Analisis Historis dan Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal. 104
- Arifin, J. (2017). *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Elex Media Komputindo.
- Arifudin, O., Wahrudin, U., & Rusmana, F. D. (2020). *Manajemen risiko*. Penerbit Widina.
- Burhan Bungin.(2011) *metode penelitian kuantitatif edisi kedua* (surabaya: kencana)
- Digdowiseiso, K. (2017). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*.
- Durri Andriani (2012) *Metode Penelitian*, (Tangerang Selatan : Universitas Terbuka) h.46
- Eko Prasetyo, E. (2018). *ANALISIS PENETAPAN TARIF DASAR PREMI DAN FAKTOR PENYEBAB GAGAL BAYAR KONTRIBUSI PADA KANTOR PRUADVANTAGE CABANG YOGYAKARTA* (Doctoral dissertation, Universitas Teknologi Yogyakarta).

- Fandy Tjiptono.(2017) Strategi Pemasaran, Edisi 3, (Yogyakarta: ANDI), hlm. 27
- Hardani, H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. *Yogyakarta: Pustaka Ilmu*.
- Hartono Widjaya, Pusing Ngurus KliamI, Proteksi XXVII, No 192(Januari : Kencana 2017), h. 30
- Ilham, P. (2006). Komunikasi Pemasaran, Strategi dan Taktik. *Jakarta: Ghalia Indonesia*.hlm. 99
- Iqbal, M. (2006). *Asuransi umum syariah dalam praktik: upaya menghilangkan gharar, maisir, dan riba*. Gema Insani.
- Juliandi, A., Manurung, S., & Satriawan, B. (2018). *Mengolah data penelitian bisnis dengan SPSS*. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Maizar dkk (2022) *Pengantar Statistik 1*, (Bandung: Media Sains Indonesia), h. 131.
- Marwa, S., Sumarwan, U., & Nurmalina, R. (2014). Bauran pemasaran memengaruhi keputusan konsumen dalam pembelian asuransi jiwa individu. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 7(3), 183-192
- Marwini, M. (2020). Kontribusi Asuransi Syariah Dalam Dunia Perasuransian di Indonesia. *Az-Zarqa': Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 12(2).
- Mawey, T. C., Tumbel, A., & Ogi, I. W. (2018). Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulutgo. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Minatiningsih Cahya. (2017) Pengaruh Premi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menjadi Nasabah (Purwokerto: Universitas islam negeri sunan kali jaga),h.9

- Raihana, R., & Syahriza, R. (2022). Pengaruh Premi dan Klaim Terhadap Keputusan Membeli Produk Asuransi Jiwa Syariah pada PT. Sunlife Financial Cabang Medan. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 2(2), 203-207.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kuantitatif: quantitative research approach*. Deepublish.h. 16.
- Saragih, M. G., Saragih, L., Purba, J. W. P., & Panjaitan, P. D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dasar-Dasar Memulai Penelitian*. Yayasan Kita Menulis.
- Sari, Y. D. (2013). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Membeli Produk Industri Garment* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing.
- Sugiono.(2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta), h. 80
- Sugiyono(2017) *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta), h93
- Sugiyono. (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta CV), H.8
- Sumarwan, U. (2011). Perilaku konsumen. *Bogor: Ghalia Indonesia*.hlm. 165-166
- Susanti, D. S., Sukmawaty, Y., & Salam, N. (2019). *Analisis Regresi dan Korelasi*. IRDH.h. 49.
- Suyono. (2018) *Analisis Regresi untuk Penelitian*, (Yogyakarta: DeePublish), h. 99.
- SYAFIRA, S. (2021). *Sistem Akuntansi Pembayaran Kontribusi Asuransi Syariah Pada Pt. Asuransi Ramayana Tbk Unit*

Syariah (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (SteI) Jakarta).

Tambunan, E. R., & Lubis, F. A. (2023). Tingkat Pemahaman Masyarakat Kota Binjai terhadap Asuransi Syariah pada PT Prudential Syariah Binjai. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(2), 420-429.

Tasmara, T. (2002). *Membudayakan etos kerja Islami*. Gema Insani.hlm. 80.

Wahono, C., & Leng, P. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Risk Attitude Terhadap Kepemilikan Asuransi Jiwa. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 18(1), 17-35.

Internet

<https://lifepal.co.id/media/memahami-kontribusi-asuransi-syariah/>

Fatwa DSN-MUI No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Asuransi Syariah

Takaful Keluarga, PT. Takaful Keluarga, diakses dari (<https://takaful.co.id/profil-perusahaan/>), pada tanggal (28 April 2023) pukul 20:05 WIB

Wawancara

Nizma Rizkia, Admin PT. Asuransi Takaful Keluarga, wawancara dengan penulis di kantornya, tanggal 14 Februari 2023.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Saya Aldela Mahasiswa Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten, memohon bantuan anda untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian saya yang berjudul: “PENGARUH DAYA BELI KONTRIBUSI, KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK ASURANSI SYARIAH DI PT. TAKAFUL KELUARGA CABANG SERANG”. Informasi yang anda berikan sangat berarti dalam penyelesaian skripsi saya. Atas waktu yang anda luangkan, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

Aldela

Isilah kuesioner ini dengan memberi tanda checklist (√) pada kolom jawaban yang tersedia.

I. Profil Responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin : a. Laki-laki b.
Perempuan
3. Pendidikan Terakhir :
4. Usia anda saat ini :
 - 21-30 tahun []
 - 31-40 tahun []
 - 41-50 tahun []
 - 51 tahun ke atas []
5. Pekerjaan :
 - Wiraswasta []
 - TNI/POLRI/PNS []
 - Pelajar/Mahasiswa []
 - Lainnya []

II. Petunjuk Pengisian

Untuk menjawab pertanyaan berikut, silahkan disesuaikan dengan pengalaman anda selama menjadi nasabah di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang. Skala penilaian adalah sebagai berikut:

Singkatan	Keterangan	Skor
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2

R	Ragu-ragu	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

III. Jawaban Responden

Seberapa setujukah anda dengan pernyataan-pernyataan mengenai pemilihan produk asuransi jiwa syariah di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang, yang diukur melalui dimensi E-Servqual yaitu *Daya Beli Kontribusi*, *Kualitas Pelayanan* dan *Tingkat Kepercayaan* dalam pernyataan-pernyataan berikut ini:

1. Kontribusi

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
• Indikator: Jumlah angsuran kontribusi						
1.	Kontribusi asuransi PT. Takaful Keluarga Cabang Serang sangat terjangkau					
2.	Tarif kontribusi yang di tetapkan PT. Takaful Keluarga Cabang Serang sesuai dengan manfaat yang diperoleh					
• Indikator: Jangka waktu pembayaran kontribusi						
3.	Jangka waktu pembayaran kontribusi sesuai dengan yang tertera di polis					
• Indikator: Perjanjian kontribusi						
4.	Ketika belum bisa membayar, nasabah diberikan alternatif penundaan waktu pembayaran kontribusi					

5.	Jika tidak mampu membayar kontribusi maka diperbolehkan mengambil cuti kontribusi					
----	---	--	--	--	--	--

2. *Kualitas Pelayanan*

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
• Indikator : Bukti Fisik						
1.	PT. Takaful Keluarga Cabang Serang memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan nasabah					
• Indikator: Reliabilitas						
2.	PT. Takaful Keluarga Cabang Serang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan					
• Indikator: Daya Tanggap						
3.	PT. Takaful Keluarga Cabang Serang mampu menyikapi segala masalah dengan bijaksana dan mendetail					
4.	PT. Takaful Keluarga Cabang Serang mampu memberikan layanan yang baik dan cepat saat pengajuan klaim					
• Indikator : Jaminan						
5.	PT. Takaful Keluarga Cabang Serang manjamin klaim yang didapatkan sesuai dengan polis yang tertera					

• Indikator : Empathy (Empati)					
6.	Para pegawai PT. Takaful Keluarga Cabang Serang memiliki komunikasi yang baik dengan nasabah				
7.	PT. Takaful Keluarga Cabang Serang mampu memberikan pemahaman dalam kebersamaan kerjasama dengan jelas				

3. Kepercayaan

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
• Indikator: Kredibilitas atau jujur						
1.	Nasabah memilih produk asuransi syariah di PT. Takaful Keluarga Cabang Serang karena terpercaya					
• Indikator: Bersifat dapat diandalkan						
2.	PT. Takaful Keluarga Cabang Serang memiliki keahlian dalam mengelola asuransi sudah sangat handal					
• Indikator : Intimacy (hubungan)						
3.	Agen PT. Takaful Keluarga Cabang Serang sering mengadakan pertemuan nasabah untuk lebih dekat dan akrab					
4.	Agen PT. Takaful Keluarga Cabang Serang sering memberikan ucapan ulang tahun kepada nasabahnya					

4. Keputusan Nasabah

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
<ul style="list-style-type: none"> • Indikator: Keputusan pilihan produk 						
1.	PT. Takaful Keluarga Cabang Serang memiliki beragam produk					
2.	Memilih produk PT. Takaful Keluarga Cabang Serang karena sesuai kebutuhan					
<ul style="list-style-type: none"> • Indikator: Keputusan pilihan penyalur 						
4.	Agen asuransi dari PT. Takaful Keluarga Cabang Serang selalu menjaga hubungan baik					
5.	Agen asuransi PT. Takaful Keluarga Cabang Serang bersedia memberikan bantuan jika terjadi kendala					
<ul style="list-style-type: none"> • Indikator: Keputusan waktu pembelian 						
6.	Memilih produk asuransi jiwa PT. Takaful Keluarga Cabang Serang karena persyaratan yang tidak banyak saat pendaftaran polis					
7.	Menggunakan jasa PT. Takaful Keluarga Cabang Serang karena klaim dapat dicairkan tepat pada waktunya					

Rekapitulasi Hasil Akhir Kuesioner

Rekapitulasi Hasil Akhir				
Nomor Responden	Total Variabel X1	Total Variabel X2	Total Variabel X3	Total Variabel Y
1	24	32	20	33
2	20	34	16	28
3	20	32	15	30
4	25	35	20	35
5	20	28	16	33
6	23	34	20	32
7	20	35	20	29
8	24	32	16	33
9	23	34	16	29
10	20	31	18	30
11	21	33	15	31
12	22	30	18	29
13	20	28	15	27
14	20	26	15	27
15	20	28	16	28
16	18	33	18	29
17	20	33	17	32
18	24	34	19	33
19	21	34	20	32
20	24	34	19	33
21	17	30	17	34
22	23	33	17	32
23	19	31	18	28
24	23	33	20	33
25	24	33	18	32
26	25	35	19	33
27	25	31	15	35
28	24	29	20	34

29	25	35	18	34
30	24	34	19	35
31	22	32	18	33
32	25	34	19	35
33	25	32	18	32
34	25	35	20	35
35	18	32	18	28
36	22	29	16	28
37	23	31	17	31
38	24	32	19	34
39	25	33	20	35
40	23	35	19	34
41	24	32	20	33
42	20	34	16	28
43	20	32	15	30
44	25	35	20	35
45	20	28	16	33
46	23	34	20	32
47	20	35	20	29
48	24	32	16	33
49	23	34	16	29
50	20	31	18	30
51	21	33	15	31
52	22	30	18	29
53	20	28	15	27
54	20	26	15	27
55	20	28	16	28
56	20	28	16	33
57	23	34	20	32
58	20	35	20	29
59	24	32	16	33
60	23	34	16	29

61	20	31	18	30
62	21	33	15	31
63	22	30	18	29
64	20	28	15	27
65	20	26	15	27
66	20	28	16	28

Data Hasil Kuesioner

No Responden	Variabel X1					Total
	P1	P2	P3	P4	P5	
1	5	5	5	5	4	24
2	4	4	4	4	4	20
3	4	5	3	4	4	20
4	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	4	20
6	5	5	4	5	4	23
7	4	4	4	4	4	20
8	5	5	5	4	5	24
9	4	5	5	5	4	23
10	4	4	4	5	3	20
11	4	3	5	4	5	21
12	5	4	5	4	4	22
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	3	4	4	3	4	18
17	3	5	4	4	4	20
18	5	4	5	5	5	24
19	3	5	5	4	4	21
20	4	5	5	5	5	24
21	4	3	3	4	3	17
22	3	5	5	5	5	23
23	3	4	4	4	4	19
24	4	5	5	4	5	23
25	4	5	5	5	5	24
26	5	5	5	5	5	25
27	5	5	5	5	5	25
28	5	5	5	4	5	24
29	5	5	5	5	5	25
30	5	4	5	5	5	24
31	5	4	5	4	4	22
32	5	5	5	5	5	25
33	5	5	5	5	5	25

34	5	5	5	5	5	25
35	3	4	5	3	3	18
36	5	5	5	4	3	22
37	5	5	5	4	4	23
38	5	5	4	5	5	24
39	5	5	5	5	5	25
40	4	4	5	5	5	23
41	5	5	5	5	4	24
42	4	4	4	4	4	20
43	4	5	3	4	4	20
44	5	5	5	5	5	25
45	4	4	4	4	4	20
46	5	5	4	5	4	23
47	4	4	4	4	4	20
48	5	5	5	4	5	24
49	4	5	5	5	4	23
50	4	4	4	5	3	20
51	4	3	5	4	5	21
52	5	4	5	4	4	22
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	20
57	5	5	4	5	4	23
58	4	4	4	4	4	20
59	5	5	5	4	5	24
60	4	5	5	5	4	23
61	4	4	4	5	3	20
62	4	3	5	4	5	21
63	5	4	5	4	4	22
64	4	4	4	4	4	20
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	4	4	20

35	4	4	4	5	5	5	5	32
36	4	5	4	4	4	4	4	29
37	5	5	3	4	4	5	5	31
38	4	5	4	4	5	5	5	32
39	4	4	5	5	5	5	5	33
40	5	5	5	5	5	5	5	35
41	5	5	5	4	5	4	4	32
42	5	5	5	5	5	5	4	34
43	5	4	4	5	4	5	5	32
44	5	5	5	5	5	5	5	35
45	4	4	4	4	4	4	4	28
46	5	4	5	5	5	5	5	34
47	5	5	5	5	5	5	5	35
48	4	4	5	5	5	4	5	32
49	5	5	5	5	5	5	4	34
50	4	3	5	4	5	5	5	31
51	5	5	5	4	5	5	4	33
52	4	5	4	5	4	5	3	30
53	4	4	4	4	4	4	4	28
54	3	4	3	4	4	4	4	26
55	4	4	4	4	4	4	4	28
56	4	4	5	5	5	5	5	33
57	5	5	5	5	5	5	5	35
58	5	5	5	4	5	4	4	32
59	5	5	5	5	5	5	4	34
60	5	4	4	5	4	5	5	32
61	5	5	5	5	5	5	5	35
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	5	4	5	5	5	5	5	34
64	5	5	5	5	5	5	5	35
65	4	4	5	5	5	4	5	32
66	5	5	5	5	5	5	4	34

No Responden	Variabel X3				Total
	P1	P2	P3	P4	
1	5	5	5	5	20
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	3	15
4	5	5	5	5	20
5	4	4	4	4	16
6	5	5	5	5	20
7	5	5	5	5	20
8	4	3	4	5	16
9	4	4	4	4	16
10	4	5	5	4	18
11	4	4	3	4	15
12	5	4	5	4	18
13	4	4	4	3	15
14	4	4	3	4	15
15	4	4	4	4	16
16	4	4	5	5	18
17	4	5	4	4	17
18	5	5	5	4	19
19	5	5	5	5	20
20	4	5	5	5	19
21	4	5	4	4	17
22	4	4	4	5	17
23	5	5	4	4	18
24	5	5	5	5	20
25	5	4	4	5	18
26	5	4	5	5	19
27	4	4	3	4	15
28	5	5	5	5	20
29	5	4	5	4	18
30	5	4	5	5	19
31	4	5	5	4	18
32	5	5	4	5	19
33	4	5	4	5	18
34	5	5	5	5	20

35	5	5	5	3	18
36	4	4	4	4	16
37	5	4	4	4	17
38	5	5	5	4	19
39	5	5	5	5	20
40	5	4	5	5	19
41	5	5	5	5	20
42	4	4	4	4	16
43	4	4	4	3	15
44	5	5	5	5	20
45	4	4	4	4	16
46	5	5	5	5	20
47	5	5	5	5	20
48	4	3	4	5	16
49	4	4	4	4	16
50	4	5	5	4	18
51	4	4	3	4	15
52	5	4	5	4	18
53	4	4	4	3	15
54	4	4	3	4	15
55	4	4	4	4	16
56	5	4	5	5	19
57	5	5	5	5	20
58	4	4	4	4	16
59	4	4	4	3	15
60	5	5	5	5	20
61	4	4	4	4	16
62	5	5	5	5	20
63	5	5	5	5	20
64	4	3	4	5	16
65	4	4	4	4	16
66	4	5	5	4	18

No Responden	Variabel Y							Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	
1	5	4	5	5	5	4	5	33
2	4	4	4	4	4	4	4	28
3	3	4	4	5	5	5	4	30
4	5	5	5	5	5	5	5	35
5	3	5	5	5	5	5	5	33
6	5	5	5	4	5	4	4	32
7	4	4	4	5	4	4	4	29
8	5	5	5	5	5	5	3	33
9	4	4	4	4	4	5	4	29
10	5	4	4	5	4	4	4	30
11	5	5	5	4	4	4	4	31
12	4	4	4	4	4	5	4	29
13	3	4	4	4	4	4	4	27
14	3	4	4	4	4	4	4	27
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	4	5	4	4	5	4	3	29
17	5	5	4	5	4	5	4	32
18	5	4	5	5	5	4	5	33
19	5	5	4	4	4	5	5	32
20	4	5	4	5	5	5	5	33
21	4	5	5	5	5	5	5	34
22	5	5	4	5	4	4	5	32
23	4	4	4	4	4	4	4	28
24	4	4	5	5	5	5	5	33
25	4	5	5	4	5	4	5	32
26	4	5	5	5	5	5	4	33
27	5	5	5	5	5	5	5	35
28	4	5	5	5	5	5	5	34
29	5	5	5	5	5	4	5	34
30	5	5	5	5	5	5	5	35
31	5	5	4	4	5	5	5	33
32	5	5	5	5	5	5	5	35
33	4	5	4	5	4	5	5	32

34	5	5	5	5	5	5	5	35
35	2	5	5	5	4	3	4	28
36	4	4	4	4	4	4	4	28
37	3	5	5	5	5	4	4	31
38	5	5	5	4	5	5	5	34
39	5	5	5	5	5	5	5	35
40	4	5	5	5	5	5	5	34
41	5	4	5	5	5	4	5	33
42	4	4	4	4	4	4	4	28
43	3	4	4	5	5	5	4	30
44	5	5	5	5	5	5	5	35
45	3	5	5	5	5	5	5	33
46	5	5	5	4	5	4	4	32
47	4	4	4	5	4	4	4	29
48	5	5	5	5	5	5	3	33
49	4	4	4	4	4	5	4	29
50	5	4	4	5	4	4	4	30
51	5	5	5	4	4	4	4	31
52	4	4	4	4	4	5	4	29
53	3	4	4	4	4	4	4	27
54	3	4	4	4	4	4	4	27
55	4	4	4	4	4	4	4	28
56	3	4	4	5	5	5	4	30
57	5	5	5	5	5	5	5	35
58	3	5	5	5	5	5	5	33
59	5	5	5	4	5	4	4	32
60	4	4	4	5	4	4	4	29
61	5	5	5	5	5	5	3	33
62	4	4	4	4	4	5	4	29
63	5	4	4	5	4	4	4	30
64	5	5	5	4	4	4	4	31
65	4	4	4	4	4	5	4	29
66	3	4	4	4	4	4	4	27

Tabel t, r dan f
Tabel t
(Pada taraf signifikansi 0,05) 1 sisi (0,05) dan 2 sisi (0,025)

Df	Sinifikansi		Df	Siknifikansi	
	0.025	0.05		0.025	0.05
1	12.706	6.314	46	2.013	1.679
2	4.303	2.920	47	2.012	1.678
3	3.182	2.353	48	2.011	1.677
4	2.776	2.132	49	2.010	1.677
5	2.571	2.015	50	2.019	1.676
6	2.147	1.943	51	2.008	1.675
7	2.365	1.8+5	52	2.007	1.675
8	2.306	1.80	53	2.006	1.674
9	2.262	1.863	54	2.005	1.674
10	2.228	1.832	55	2.004	1.673
11	2.201	1.716	56	2.003	1.673
12	2.179	1.792	57	2.002	1.672
13	2.160	1.781	58	2.002	1.672
14	2.145	1.771	59	2.001	1.671
15	2.131	1.763	60	2.000	1.671
16	2.120	1.756	61	2.000	1.670
17	2.110	1.740	62	1.999	1.660
18	2.101	1.744	63	1.998	1.669

19	2.093	1.739	64	1.998	1.669
20	2.086	1.725	65	1.997	1.669
21	2.080	1.721	66	1.997	1.668
22	2.074	1.727	67	1.996	1.668
23	2.069	1.714	68	1.995	1.668
24	2.06.	1.711	69	1.995	1.667
25	2.060	1.718	70	1.994	1.667
26	2.056	1.706	71	1.994	1.667
27	2.052	1.703	72	1.993	1.666
28	2.048	1.701	73	1.993	1.666
29	2.045	1.609	74	1.993	1.666
30	2.042	1.697	75	1.992	1.665
31	2.040	1.696	76	1.992	1.665
32	2.037	1.694	77	1.991	1.665
33	2.035	1.692	78	1.991	1.665
34	2.032	1.691	79	1.990	1.664
35	2.030	1.690	80	1.990	1.664
36	2.028	1.688	81	1.990	1.664
37	2.026	1.687	82	1.989	1.664
38	2.024	1.686	83	1.989	1.663
39	2.023	1.685	84	1.989	1.663
40	2.021	1.684	85	1.988	1.663

41	2.020	1.683	86	1.988	1.663
42	2.018	1.682	87	1.988	1.663
43	2.017	1.681	88	1.987	1.662
44	2.015	1.680	89	1.987	1.662
45	2.014	1.679	90	1.987	1.662

Sumber: Function Statistical

Microsoft excel

Tabel r
(Pearson Product Moment)

Uji 1 sisi dan 2 sisi pada taraf signifikansi 0,05

N	1-tailed	2-tailed	N	1-tailed	2-tailed
3	0.98	0.997	46	0.246	0.291
4	0.90	0.950	47	0.243	0.288
5	0.80	0.878	48	0.240	0.285
6	0.72	0.811	49	0.238	0.282
7	0.66	0.755	50	0.235	0.279
8	0.62	0.707	51	0.233	0.276
9	0.58	0.666	52	0.231	0.273
10	0.54	0.632	53	0.228	0.270
11	0.52	0.602	54	0.226	0.268
12	0.49	0.576	55	0.224	0.265
13	0.47	0.553	56	0.222	0.263
14	0.45	0.532	57	0.220	0.261
15	0.44	0.514	58	0.218	0.258
16	0.42	0.497	59	0.216	0.256
17	0.41	0.482	60	0.214	0.254
18	0.40	0.468	61	0.213	0.252
19	0.38	0.456	62	0.211	0.250
20	0.37	0.444	63	0.209	0.248
21	0.36	0.433	64	0.207	0.246
22	0.36	0.423	65	0.206	0.244

23	0.35	0.413	66	0.204	0.242
24	0.34	0.404	67	0.203	0.240
25	0.33	0.396	68	0.201	0.239
26	0.33	0.388	69	0.200	0.237
27	0.32	0.381	70	0.198	0.235
28	0.31	0.374	71	0.197	0.233
29	0.31	0.367	72	0.195	0.232
30	0.30	0.361	73	0.194	0.230
31	0.30	0.355	74	0.193	0.229
32	0.29	0.349	75	0.191	0.227
33	0.29	0.344	76	0.190	0.226
34	0.28	0.339	77	0.189	0.224
35	0.28	0.334	78	0.188	0.223
36	0.27	0.329	79	0.186	0.221
37	0.27	0.325	80	0.185	0.220
38	0.27	0.320	81	0.184	0.219
39	0.26	0.316	82	0.183	0.217
40	0.26	0.312	83	0.182	0.216
41	0.26	0.308	84	0.181	0.215
42	0.25	0.304	85	0.180	0.213
43	0.25	0.301	86	0.179	0.212
44	0.25	0.297	87	0.178	0.211
45	0.24	0.294	88	0.176	0.210

Tabel F
(Taraf signifikansi 0,05)

Df 2	Df1							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161.446	199.499	215.707	224.583	230.160	233.988	236.767	238.884
2	18.513	19.000	19.164	19.247	19.296	19.329	19.353	19.371
3	10.128	9.552	9.277	9.117	8.013	8.941	8.887	8.845
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256	6.163	6.094	6.041
5	6.608	5.786	5.409	5.192	4.050	4.950	4.876	4.818
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387	4.284	4.207	4.147
7	5.591	4.737	4.347	4.120	3.972	3.866	3.787	3.726
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.688	3.581	3.500	3.438
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482	3.374	3.293	3.430
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326	3.217	3.135	3.072
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204	3.095	3.012	2.948
12	4.747	3.885	3.490	3.259	2.106	2.996	2.913	2.849
13	4.667	3.806	3.411	3.179	2.025	2.915	2.832	2.767
14	4.600	3.739	3.344	3.112	2.958	2.848	2.764	2.699
15	4.543	3.682	3.287	3.056	2.901	2.790	2.707	2.641
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852	2.741	2.637	2.591
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.810	2.699	2.614	2.548
18	4.414	3.555	3.160	2.928	2.773	2.661	2.577	2.510

19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.740	2.628	2.544	2.477
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711	2.599	2.514	2.447
21	4.325	3.467	3.082	2.840	2.685	2.573	2.488	2.420
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661	2.549	2.464	2.397
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.640	2.528	2.442	2.357
24	4.260	3.403	3.009	2.776	2.621	2.508	2.423	2.355
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603	2.490	2.405	2.337
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587	2.474	2.388	2.321
27	4.210	3.354	2.960	2.728	2.572	2.459	2.373	2.305
28	4.196	3.340	2.917	2.714	2.558	2.445	2.359	2.291
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545	2.432	2.346	2.278
30	4.171	3.316	2.922	2.690	2.534	2.421	2.334	2.266
31	4.160	3.305	2.911	2.679	2.523	2.409	2.323	2.255
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512	2.399	2.313	2.244
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503	2.389	2.303	2.235
34	4.130	3.276	2.883	2.650	2.494	2.380	2.294	2.225
35	4.121	3.268	2.874	2.641	2.485	2.372	2.285	2.217
36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477	2.364	2.277	2.209
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.470	2.356	2.270	2.201
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463	2.349	2.262	2.194
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456	2.342	2.255	2.187
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449	2.336	2.249	2.180

41	4.079	3.226	2.833	2.600	2.443	2.330	2.243	2.174
42	4.073	3.220	2.827	2.594	2.436	2.324	2.237	2.168
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432	2.319	2.323	2.163
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427	2.313	2.226	2.157
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422	2.308	2.221	2.152
46	4.052	3.200	2.807	2.574	2.417	2.304	2.216	2.147
47	4.047	3.195	2.802	2.570	2.413	2.299	2.212	2.143
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409	2.295	2.207	2.138
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404	2.290	2.203	2.134
50	4.034	3.183	2.790	2.557	2.400	2.286	2.199	2.130

IDENTITAS DATA RESPONDEN

No	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia	Pekerjaan
1	ita fitriyah	Perempuan	S1	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
2	Ahmad Alwie	Perempuan	S1	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
3	Alsya Tsyamratul Aini	Laki-laki	Sma	>50 Tahun	Wiraswasta
4	Yayu Farida	Perempuan	S1	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
5	Fadilah	Perempuan	SMA	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
6	Ovi Shahanaz	Perempuan	Sma	41-50 tahun	Wiraswasta
7	Yuris eka purwanti	Perempuan	S1	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
8	Wella Dwi tara	Perempuan	S1	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
9	Ahmad Dhani	Laki-laki	S1	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
10	Suwito	Laki-laki	S1	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
11	Muhammad Rifai amin	Laki-laki	S1	31-40 tahun	TNI/POLRI/PNS
12	Ifrohati	Laki-laki	S1	31-40 tahun	Wiraswasta
13	Winti Safitri	Perempuan	SMA	41-50 tahun	Ibu rumah tangga
14	Sanawati	Perempuan	S1	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
15	Sunarti	Perempuan	SMA	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
16	Adi Maulana	Perempuan	Sma	41-50 tahun	Irt
17	Sandi Irawan	Laki-laki	S1	31-40 tahun	Wiraswasta
18	Rismayanti	Laki-laki	S1	21-30 tahun	Wiraswasta
19	Mariyam	Perempuan	Sma	31-40 tahun	Irt
20	Rosadi	Perempuan	D3	31-40 tahun	Guru
21	Juwita	Laki-laki	Sma	31-40 tahun	Wiraswasta
22	Muyasaroh	Perempuan	S1	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
23	Aisah	Perempuan	D3	31-40 tahun	Irt
24	Adi maulana	Perempuan	S1	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
25	Rositasari	Laki-laki	S1	31-40 tahun	Karyawan swasta

26	Siti jamila	Perempuan	Sma	31-40 tahun	Wiraswasta
27	Yunita	Perempuan	Sma	41-50 tahun	Wiraswasta
28	Sugeng	Perempuan	S1	41-50 tahun	Guru
29	Ranti sari	Laki-laki	Sma	41-50 tahun	Karyawan swasta
30	Nur yati	Perempuan	Sma	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
31	Sriani	Perempuan	Sma	41-50 tahun	Guru
32	Almaida Rohima	Perempuan	s1	41-50 tahun	Guru
33	Ratni Rahmawati	Perempuan	S1	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
34	ALDI ARDIYANSAH	Perempuan	SMA	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
35	Ami Fatma	Laki-laki	S1	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
36	Safitri Dewi	Perempuan	SMA	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
37	Nurjanah	Perempuan	S1	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
38	Suganda	Perempuan	D3	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
39	Asnawi	Laki-laki	S1	31-40 tahun	Wiraswasta
40	Alfiah Destiana	Perempuan	S1	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
41	Fikri Yusrihan	Laki-laki	S1	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
42	Susi Susanti	Perempuan	Sma	31-40 tahun	Guru
43	Dillah Adya	Perempuan	S1	31-40 tahun	TNI/POLRI/PNS
44	Desty	Perempuan	D3	31-40 tahun	Guru
45	Fadilah Dilah	perempuan	Sma	41-50 tahun	Wiraswasta
46	Sugiano	Laki-laki	Sma	41-50 tahun	Wiraswasta
47	Febrianto	Laki-laki	Sma	>50 Tahun	Wiraswasta
48	Risky Alfian	Laki-laki	D3	31-40 tahun	Pelajar/Mahasiswa
49	Dion Praditio	Laki-laki	Sma	41-50 tahun	Wiraswasta
50	Fajriandi	Laki-laki	D3	41-50 tahun	Wiraswasta
51	Sujoko	Laki-laki	Sma	>50 Tahun	TNI/POLRI/PNS
52	Fatimah	Perempuan	Sma	>50 Tahun	Wiraswasta
53	Sri Rezeki	Perempuan	D3	41-50 tahun	Guru

54	Septiyanti	Perempuan	Sma	>50 Tahun	Wiraswasta
55	Alfiandi	Laki-laki	D3	31-40 tahun	Pelajar/Mahasiswa
56	Sutiah	Perempuan	Sma	31-40 tahun	Irt
57	Shandy	Laki-laki	S1	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
58	Kirana Harum	Perempuan	Sma	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
59	Kiki Lautimanu	Laki-laki	Sma	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
60	Haikal Faris	Laki-laki	Sma	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
61	Juidah	Perempuan	D3	31-40 tahun	Irt
62	Maemunah Hisah	Perempuan	D3	31-40 tahun	Irt
63	Aditya Farhan	Laki-laki	Sma	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
64	Juju Risa	Perempuan	Sma	21-30 tahun	Irt
65	Hikam Saputra	Laki-laki	S1	21-30 tahun	Pelajar/Mahasiswa
66	Ganda Subi	Laki-laki	S1	21-30 tahun	Wiraswasta