

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang-Banten

a. Sejarah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967

PT.Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 (selanjutnya disebut BUMIDA) didirikan atas ide pengurus AJB Bumiputera 1912 sebagai induk perusahaan yang diwakili oleh Drs. H.I.K. Suprakto dan Mohammad S. Hasyim, MA sesuai dengan akte No. 7 tanggal 8 Desember 1967 dari Notaris Raden Soerojo Wongsowidjojo, SH yang berkedudukan di Jakarta dan diumumkan dalam tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 15 tanggal 20 Februari 1970. Bumida memperoleh ijin operasional dari Direktorat Lembaga Keuangan, Direktorat Jenderal Moneter Dalam Negeri, Departemen Keuangan Republik Indonesia melalui surat No. KEP. 350/DJM/111.3/7/1973 tanggal 24 Juli 1973 dan diperpanjang sesuai Keputusan Menteri Keuangan Tahun 1986.

Perusahaan AJB Bumiputera 1912 sebagai induk perusahaan merupakan perusahaan asuransi yang berbentuk usaha bersama

(Perusahaan Mutual) dan pemegang sahamnya adalah seluruh pemegang polis asuransi indonesia.

Syariah Bumida adalah Unit Syariah dari **PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 (Bumida)** yang menjalankan usaha asuransi berdasarkan prinsip syariah. Syariah Bumida beroperasi sejak 1 April 2004 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor: KEP-075/KM.6/2004 tanggal 19 Februari 2004. Berdirinya Syariah Bumida ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menginginkan asuransi yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah . Dalam menjalankan usahanya Syariah Bumida diawasi oleh **Dewan Pengawas Syariah (DPS)** sesuai dengan Rekomendasi **Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (MUI)** Nomor: U-167/DSN-MUI/IX/2003 tanggal 4 September 2003. DPS Syariah Bumida adalah:

- **Dr. KH. Surahman Hidayat, MA**

b. Visi dan Misi PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967

Visi

Menjadi Perusahaan Asuransi Umum yang Memberikan Nilai Lebih bagi Stakeholder

Misi

Menghasilkan bisnis berkualitas dengan:

- Menciptakan SDM yang unggul
- Mengintegrasikan sistem dan teknologi informasi
- Melakukan Inovasi terus-menerus
- Mengembangkan jaringan layanan yang luas
- Mengoptimalkan BUMIPUTERA group

c. Falsafah dan Nilai Dasar

- Idealisme
- Kualitas
- Terpercaya
- Menguntungkan
- Profesionalisme
- Kebersamaan

d. Modal dan Kepemilikan Saham

Dengan Modal Setor sebesar Rp.150 M, menunjukkan BUMIDA telah memenuhi regulasi pasal 6 ayat 1 POJK No.67/POJK.05/2016 yang mewajibkan setiap perusahaan asuransi memiliki modal setor minimal Rp.150 M, dengan susunan pemegang saham sebagai berikut :

AJB Bumiputera 1912

149.950 lembar saham (99,97 %)

PT Wisma Bumiputera

50 lembar saham (0,03 %)

e. Produk-Produk PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967

Produk Non-Paket Koe

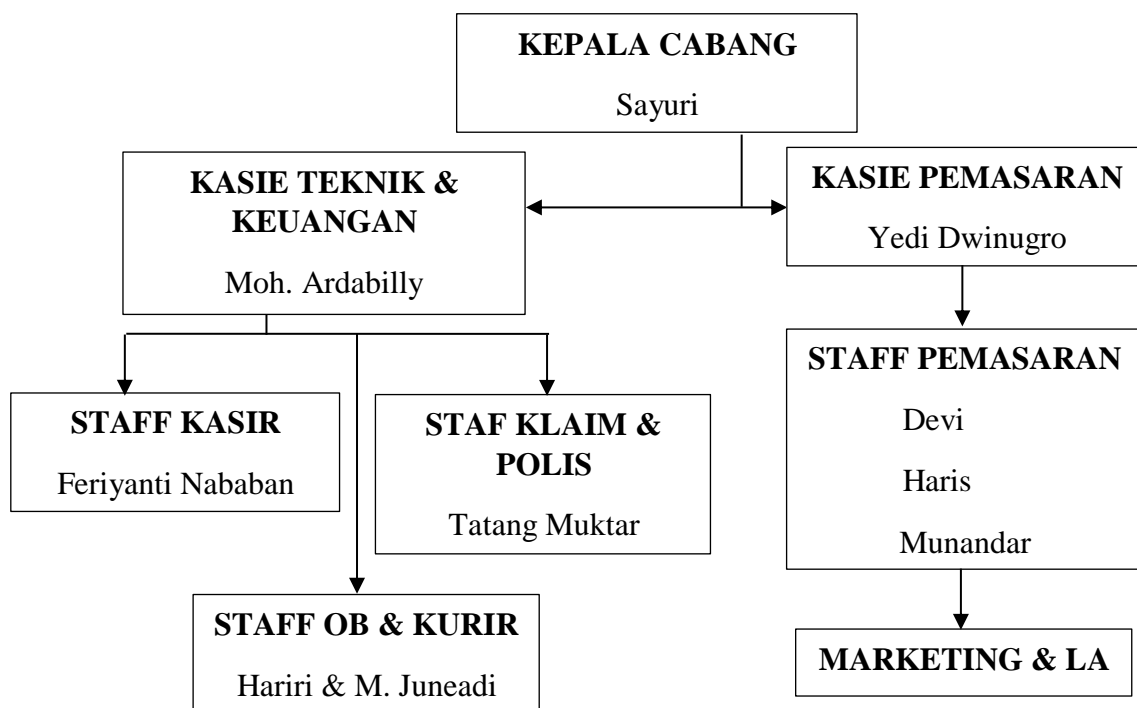
- Asuransi Kebakaran
- Asuransi Kendaraan Bermotor
- Asuransi Pengangkutan
- Asuransi Kecelakaan Diri
- Asuransi Kesehatan
- Asuransi Penjaminan
- Asuransi Liability Dokter
- Asuransi JSHK
- Asuransi Uang
- Asuransi Gagal Panen
- Asuransi Notaris

Produk Paket Koe

- MobilKoe
- MotorKoe
- SiswaKoe
- KaryawanKoe
- RumahKoe
- SehatKoe
- SiagaKoe
- MahasiswaKoe¹

**f. Struktur Organisasi PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda
1967 Cabang Serang**

**Gambar 1.2
Struktur Organisasi**



¹ "about-informasi-perusahaan.html" <https://www.bumida.co.id> diakses pada tanggal 27 Desember 2021

2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diambil dalam penelitian ini meliputi: Jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan. Deskripsi karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

a) Jenis kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.3
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
Laki-laki	5	13,5%
Perempuan	32	86,5%
Total	37	100%

Sumber: Data Pmer 2022

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada tabel 1.3 tersebut terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 5 orang dengan persentase 13,5% dan perempuan sebanyak 32 dengan persentase 86,5% jumlah responden 37 orang dengan persentase

100%. Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 86,5%.

b) Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.4

Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah	Persentase %
<19Tahun	1	2,7%
19-38 Tahun	34	91,9%
39-55 Tahun	2	5,4%
>55 Tahun	-	-
Total	37	100%

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan karakteristik usia responden pada tabel 1.4 menunjukkan bahwa responden yang berumur <19 tahun sebanyak 1 orang dengan persentase 2,7%, responden yang berumur antara 19-38 tahun sebanyak 34 orang dengan persentase 91,9%, responden yang

berumur antara 39-55 tahun sebanyak 2 orang dengan persentase 5,4%, responden yang berumur >55 tahun sebanyak 0 atau tidak ada responden yang berumur >55 tahun. Berdasarkan karakteristik usia responden, sebagian besar responden berusia antara 19-38 tahun yaitu sebesar 91,9%.

c) Pendidikan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.5
Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase %
SD	-	-
SLTP/Sederajat	-	-
SLTA/Sederajat	10	27%
S1/Diploma	27	73%
Total	37	100%

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan karakteristik pendidikan responden pada tabel 1.5 menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan SD tidak ada, responden yang berpendidikan SLTP/Sederajat tidak ada, responden yang berpendidikan SLTA/Sederajat sebanyak 10 orang dengan persentase 27% dan responden yang berpendidikan S1/Diploma sebanyak 27 orang dengan persentase 73%. Berdasarkan karakteristik pendidikan responden, sebagian besar responden berpendidikan S1/Diploma yaitu sebesar 73%.

d) Pekerjaan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.6
Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase %
Pegawai Negeri/Swasta	4	10,8%
Pedagang	3	8,1%
Pengusaha	5	13,5%

Pekerjaan	Jumlah	Persentase %
Guru/Pengajar	2	5,4%
Lainnya	23	62,2%
Total	37	100%

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden terlihat bahwa responden yang berprofesi sebagai pegawai negeri/swasta sebanyak 4 orang dengan persentase 10,8%, responden yang berprofesi sebagai pedagang sebanyak 3 orang dengan persentase 8,1%, responden yang berprofesi sebagai pengusaha sebanyak 5 orang dengan persentase 13,5%, responden yang berprofesi sebagai guru/pengajar sebanyak 2 orang dengan persentase 5,4%, dan ada pula yang berprofesi selain diatas yaitu sebanyak 23 orang dengan persentase 62,2%. Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden, sebagian besar responden bekerja selain dari yang disebutkan diatas yaitu sebesar 62,2%.

3. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Metode yang digunakan pada uji validitas ini ialah korelasi *Corrected Item-Total Correlation* dimana alat ukur bisa dikatakan

valid jika $R_{hitung} > R_{tabel}$. Keseluruhan item variabel pada variabel ini mempunyai r hitung $>$ r tabel yaitu pada r hitung taraf signifikannya ialah 5% atau ($=0,05$) dan $n = 37$ ($n = 37-2 = 35$), diperoleh r tabel = 0,334 maka dapat diketahui bahwa r hitung tiap-tiap item $>$ 0,334. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini:

- Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 1.7

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	x.1	0,713	0,334	Valid
	x.2	0,851	0,334	Valid
	x.3	0,837	0,334	Valid
	x.4	0,842	0,334	Valid
	x.5	0,863	0,334	Valid
	x.6	0,889	0,334	Valid
	x.7	0,680	0,334	Valid
	x.8	0,642	0,334	Valid

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	x.9	0,884	0,334	Valid
	x.10	0,898	0,334	Valid
	x.11	0,727	0,334	Valid
	x.12	0,852	0,334	Valid
	x.13	0,822	0,334	Valid
	x.14	0,850	0,334	Valid
	x.15	0,881	0,334	Valid
	x.16	0,910	0,334	Valid
	x.17	0,884	0,334	Valid
	x.18	0,938	0,334	Valid
	x.19	0,906	0,334	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel 1.7 diatas, maka diketahui bahwa semua item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner adalah valid, dilihat dari r hitung $>$ r tabel.

- Kredibilitas Perusahaan (Y)

Tabel 1.8
Hasil Uji Validitas Kredibilitas Perusahaan (Y)

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kredibilitas Perusahaan (Y)	y.1	0,843	0,334	Valid
	y.2	0,925	0,334	Valid
	y.3	0,916	0,334	Valid
	y.4	0,903	0,334	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel 1.8 diatas, maka diketahui semua pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner adalah valid, dilihat dari hasil *r hitung* > *r tabel*. Hal ini berarti semua item pertanyaan dapat digunakan pada model pengujian.

b. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1.9
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.980	.980	23

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

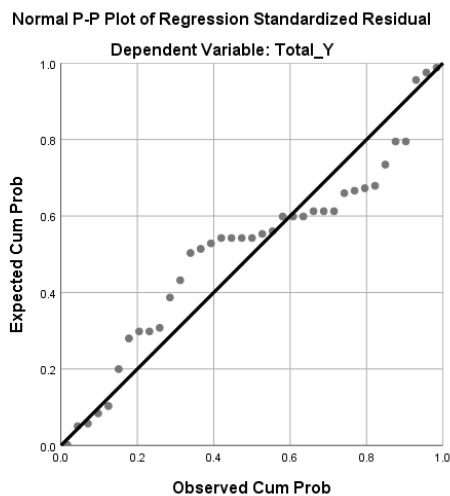
Berdasarkan tabel 1.9 diatas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* 0,98 yang berarti lebih besar dari 0,6 maka setiap item pertanyaan tersebut dinyatakan reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah suatu data terdistribusi dengan normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Kolmogrov-Smirnov Test. Data bisa dikatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikansi dari pengujian Kolmogrov-Smirnov Test $> 0,05$ (5%). Data pengujian dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Gambar 1.3
Grafik Normal P-P plot



Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan grafik normal P-P plot menunjukkan penyebaran data mengikuti garis normal, dengan demikian, residual data terdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 1.10
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		37	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.20916128	
Most Extreme Differences	Absolute	.179	
	Positive	.156	
	Negative	-.179	
Test Statistic		.179	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.004 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.167 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.157
		Upper Bound	.177

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

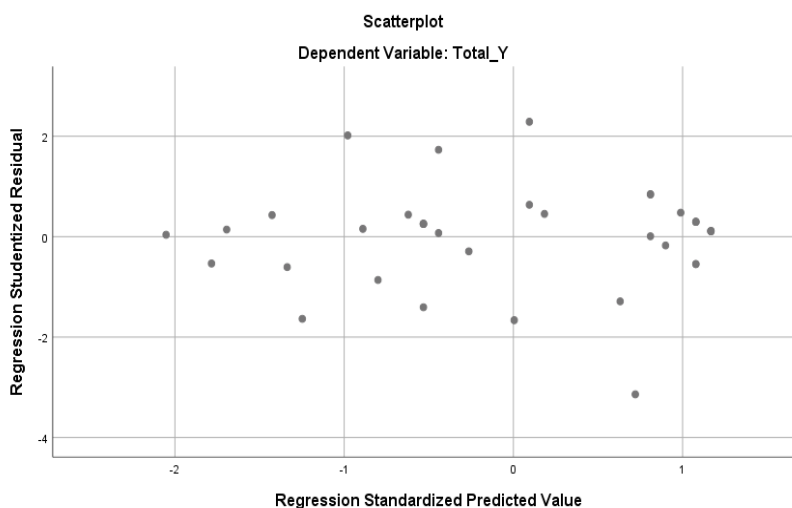
Dari tabel 1.10 diatas bahwa uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test melihat nilai Asymp. Sig. (2-tailed) pada output SPSS 25 diperoleh nilai signifikansi data Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.177 > 0.05 (5%), sehingga data tersebut berdistribusi normal

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Gambar 1.4

Hasil Uji Scatterplot



Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Pada Uji Heteroskedastisitas penelitian ini menggunakan Scatterplot dengan kesimpulan Jika suatu titik-titik menyebar diatas atau dibawah dan titik membentuk pola tertentu maka data tersebut tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas.

Berdasarkan data gambar 1.3 diatas terlihat bahwa tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas.

Uji Glejser

Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika nilai Sig > 0.05 maka tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas
2. Jika nilai Sig < 0.05 maka terjad masalah Heteroskedastisitas

Tabel 2.1

Hasil Uji Glejser

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.190	.134		1.421	.164
Total_X	-.001	.002	-.112	-.665	.511

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel 2.1 hasil uji glejser diatas diketahui nilai Sig > 0.05 yaitu $0.51 > 0.05$ maka tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas

c. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya).

Tabel 2.2

Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.897 ^a	.805	.799	1.226	2.080

a. Predictors: (Constant), Total_X

b. Dependent Variable: Total_Y

Berdasarkan tabel 2.2 hasil uji autokorelasi Durbin-Watson diatas dapat dilihat bahwa nilai DW sebesar 2.080. Untuk mengetahui terjadi autokorelasi atau tidak, perlu diketahui nilai dl, du, 4-dl dan 4-du terlebih dahulu dengan melihat pada tabel Durbin-Watson. Berdasarkan tabel Durbin-Watson dengan k (variabel bebas) sebanyak 1 dan n (jumlah data) sebanyak 37 diketahui bahwa nilai dl sebesar 1.4190 du sebesar 1.5297 sehingga diperoleh nilai 4-dl sebesar 2.581 dan nilai 4-du sebesar 2.4703. Menurut Ghozali, jika nilai Durbin-Watson (d) lebih besar dari nilai

du dan lebih kecil dari nilai 4-du ($1.5297 < 2.080 < 2.4703$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi dalam penelitian ini.

5. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Pada penelitian ini, uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah dengan menggunakan model regresi linier sederhana. Hal ini dikarenakan pada penelitian ini hanya meneliti satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Berikut ini disajikan hasil dari analisis linier sederhana:

Tabel 2.3

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.010	1.512		-.668	.508
Total_X	.220	.018	.897	12.022	.000

a. Dependent Variable: Total_Y
 Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan hasil uji analisis regresi sederhana di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi linier sebagai berikut:

$$Y = -1.010 + 0.220 X + 0.018 + \varepsilon$$

b. Uji T (Parsial)

Bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara parsial atau mandiri yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Apabila nilai $\text{Sign} < 0,05$ atau nilai $t \text{ hitung} > t_{\text{tabel}}$, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Namun, apabila nilai $\text{Sign} > 0,5$ atau nilai $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

$$T \text{ tabel} = t (\alpha/2 ; n-k-1)$$

$$= t (0,05/2 ; 37- 1-1)$$

$$= t (0,025 ; 35)$$

$$= 2.0301$$

Tabel 2.4

Hasil Uji T Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.010	1.512		-.668	.508
	Total_X	.220	.018	.897	12.022	.000

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan output tabel 2. diatas diketahui bahwa nilai Signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ dan $t_{hitung} 12.022 > t_{tabel} 2.030$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kredibilitas (Y).

Perumusan Hipotesis

H_a : Diduga kualitas pelayanan (X) mempengaruhi kredibilitas perusahaan (Y)

Tingkat kepercayaan 95%, $\alpha = 0,05$

c. Analisis Koefisien Determinasi

Berfungsi untuk mengetahui berapa persen (%) pengaruh yang diberikan variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 2.5

Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.897 ^a	.805	.799	1.226

a. Predictors: (Constant), Total_X

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan hasil output diatas dapat diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0.805 , hal ini berarti pengaruh variabel kredibilitas perusahaan (Y) adalah sebesar 80.5%.

6. Analisis Koefisien Korelasi

Uji Korelasi bertujuan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara variabel X dengan variabel Y yang dinyatakan dengan koefisien korelasi (R).

Dasar pengambilan keputusan :

- a) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka memiliki korelasi
- b) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak memiliki korelasi

Pedoman derajat hubungan:

- i. Nilai pearson correlation 0,00 s/d 0,20 = Tidak ada korelasi
- ii. Nilai pearson correlation 0,21 s/d 0,40 = Korelasi lemah
- iii. Nilai pearson correlation 0,41 s/d 0,60 = Korelasi sedang
- iv. Nilai pearson correlation 0,61 s/d 0,80 = Korelasi kuat
- v. Nilai pearson correlation 0,81 s/d 1,00 = Korelasi sempurna

Tabel Koefisien Korelasi (R) sebagai berikut:

Tabel 2.6
Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)

Correlations			
		Total_X	Total_Y
Total_X	Pearson Correlation	1	.897**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	37	37
Total_Y	Pearson Correlation	.897**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	37	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan Output tabel 2.5 diatas dapat dilihat bahwa kedua variabel ini memiliki hubungan (korelasi) dengan nilai sign. (2-tailed) variabel X sebesar 0,00 atau $< 0,05$ dan nilai sign. (2-tailed) variabel Y sebesar 0,00 atau $< 0,05$. Jika dilihat dari nilai *pearson correlation* variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0.89 dan nilai *pearson correlation* variabel kredibilitas perusahaan (Y) sebesar 0,89. Memiliki korelasi dengan derajat hubungan korelasi sempurna dengan bentuk hubungan positif, yaitu semakin tinggi nilai variabel kualitas pelayanan (X) maka semakin tinggi pula nilai variabel kredibilitas perusahaan (Y). Artinya, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik pula kredibilitas perusahaan.

B. Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan diatas maka secara keseluruhan pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kredibilitas Perusahaan Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang

Berdasarkan hasil perhitungan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kredibilitas perusahaan (Y) PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang, yang artinya kualitas yang baik akan mempengaruhi kredibilitas perusahaan. Hal ini membuktikan bahwa salah satu cara untuk menjaga kredibilitas perusahaan adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik dan benar maka akan tercipta kepercayaan nasabah terhadap perusahaan tersebut.

Apabila nasabah sudah mempercayai suatu perusahaan karena kualitas pelayanan maka ia akan setia mengikuti asuransi di perusahaan tersebut, bahkan tidak menutup kemungkinan dia akan banyak bercerita dan merekomendasikan kepada banyak orang tentang perusahaan itu, makadari itu mulai sekarang perusahaan harus memikirkan betapa pentingnya pelayanan kepada nasabah melalui kualitas pelayanan. Karena kini semakin disadari bahwa kualitas pelayanan menjadi aspek

penting dalam bertahan didunia bisnis dengan persaingan yang semakin ketat.

Berdasarkan dari hasil nilai Uji t (Parsial) nilai Signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kredibilitas (Y) PT. Auransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang.

Pada hasil pengujian SPSS IBM 25 tersebut memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kredibilitas perusahaan dan menghasilkan nilai koefisien regresi sebesar 12.022 yang dapat diartikan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12.022 > 2.030$). Berdasarkan hasil analisis untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas pelayanan menggunakan uji validitas, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu pada taraf 5% ($\alpha=0.05$) dan $n= 37$ diperoleh r_{tabel} 0.334%, diketahui bahwa semua nilai r hitung variabel kualitas pelayanan lebih besar dari nilai r tabel, maka dapat diartikan bahwa semua variabel kualitas pelayanan valid. Begitupun hasil dari nilai reliabilitas cronbach alpha pada variabel kualitas pelayanan yaitu 0.980 atau lebih besar dari 0.60 yang artinya nilai dikatakan reliabel karena lebih besar dari 0.60.

Berdasarkan hasil diatas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berepengaruh secara signifikan terhadap kredibilitas perusahaan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang.

2. Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kredibilitas Perusahaan Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang

Untuk mengetahui hubungan antar variabel kualitas pelayanan terhadap kredibilitas perusahaan PT. Asuransi Umum Bumiputera Mudia 1967 cabang Serang, penguji menggunakan uji koefisien korelasi. Uji koefisien korelasi bertujuan untuk mengetahui tingkat keeratan atau kuatnya hubungan antara variabel X (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (kredibilitas perusahaan) yang dinyatakan dengan koefisien korelasi (R).

Dilihat dari hasil uji koefisien korelasi berdasarkan pengujian menggunakan SPSS IBM 25 menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,897 atau 90% yang artinya terdapat hubungan secara signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kredibilitas perusahaan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang, peneliti menggunakan uji koefisien determinasi (R^2). Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui berapa persen (%) pengaruh yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

Dilihat dari hasil uji koefisien determinasi berdasarkan perhitungan SPSS IBM 25 diperoleh nilai R^2 sebesar 0,805 atau 80,5% yang berarti bahwa variabel kredibilitas perusahaan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) yang dirasakan nasabah mempunyai pengaruh terhadap kredibilitas perusahaan (Y) pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang.

Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kredibilitas perusahaan menunjukkan hubungan yang relatif sangat kuat.

C. Pembahasan Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh karmi. Dalam penelitiannya, beliau menyebutkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan analisis uji t menunjukkan

nilai t_{hitung} sebesar 8,837 dan t_{tabel} sebesar 1,992 yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,837 > 1,992$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ dan berdasarkan nilai uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu sebesar 50,7%.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Iis Istirohah. Dalam penelitiannya beliau menyebutkan dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 2,230 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,990 ($2,230 > 1,990$) artinya secara simultan variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Dengan demikian hipotesis kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Peserta Asuransi Jiwa Syariah (Y). Adapun nilai Koefisien Determinasi (R^2) diperoleh yakni, $0,335 = 33,5\%$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berkontribusi atau mempengaruhi loyalitas peserta asuransi jiwa syariah sebesar 33,5%.