

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: koesioner penelitian

### **KOESIONER PENELITIAN**

Assalamualaikum warrahmatullahi wabarokatuh

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I Responden

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Islamiyati saya adalah Mahasiswi UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi S1 Jurusan Asuransi Syariah, yang saat ini sedang menyelesaikan tugas akhir (Skripsi) dengan judul Penelitian saya **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MELALUI MEDIA ONLINE TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA PT. ASURANSI CHUBB SYARIAH INDONESIA CABANG BANJARMASIN”** Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk dapat mengisi daftar pertanyaan (koesioner) ini. Data akan terjaga kerahasiannya dan digunakan semata-mata untuk penelitian. Penelitian ini telah mendapat izin dari bapak Satria Surya Irawan Selaku manager di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. atas kesediaannya dalam meluangkan waktu sampaikan terimakasih.

#### **A. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Jenis kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - a. 18 – 25 tahun
  - b. 26 – 40 tahun
  - c. 41 - > 50 tahun
3. Pekerjaan
  - a. PNS/BUMN

- b. Wiraswasta
  - c. Pengusaha/Pedagang
  - d. Petani
  - e. Lainnya
4. Jumlah Penghasilan
- a. Rp. 2.000.0000 – Rp 5.000.000
  - b. Rp. 5.000.000 – Rp 10. 000.000
  - c. > Rp 10.000.000
5. Jenis Polis
- a. Kendaraan
  - b. Kebakaran
  - c. Kargo
  - d. Polis

**B. PETUNJUK PENGISIAN**

1. Koesioner terdiri dari 21 pertanyaan. Jawab lah sesuai dengan yang anda apa yang anda rasakan.
2. berilah tanda centang (√) pada kolom yang sudah disediakan sesuai dengan pendapat saudara/. Berikut keterangan mengenai skor penilaian:

No.	Jenis Jawaban	Skor
1.	SS= Sangat Setuju	5
2.	S = Setuju	4
3.	KS = Kurang Setuju	3
4.	TS = Tidak Setuju	2
5.	STS = Sangat Tidak Setuju	1

**C. DAFTAR PERTANYAAN**

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
-----	------------	----	---	----	----	-----

A.	Kepatuhan Syariah					
1.	PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin menyapa dengan mengucapkan salam					
2.	Busana yang digunakan pegawai PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin sesuai dengan syariah islami					
B.	Bukti Langsung					
3.	PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin menyediakan Media pelayanan yang mudah digunakan					
4.	PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia mudah ketika dihubungi melalui WhatsApp atau Telepon seluler					
5.	PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia memberikan kemudahan dan keamanan pelayanan dalam pembayaran kontribusi dan klaim melalui bank syariah					
C.	Kehandalan					
6.	Pelayanan yang diberikan PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin sesuai dengan yang diharapkan					
7.	Respon PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin sangat cepat dan					

	sesuai dengan yang ditanyakan					
8.	Pencatatan dan Perhitungan premi yang diberikan PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia sangat akurat dan mudah dipahami					
D.	Empati					
9.	PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin meminta maaf ketika terjadi kesalahan dalam pelayanan					
10.	PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin dapat memahami kebutuhan nasabah					
11.	PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin memberikan perhatian dengan senang hati					
E.	Daya Tanggap					
12.	PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin menyampaikan informasi dengan baik dan jelas					
13.	PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin merespon dengan baik jika terjadi komplain					
F.	Jaminan					
14.	PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin menanggapi keluhan dengan baik					
15.	PT. Asuransi Chubb Syariah					

	Indonesia Cabang Banjarmasin memberikan rasa aman ketika melakukan transaksi					
--	------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

## 2. Variabel Kepuasan (Y2)

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan kinerja PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin yang cepat dan tanggap					
2.	Saya merasa puas dengan media pelayanan yang dipakai PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin ini mudah digunakan					
3.	Saya merasa puas mendapat pelayanan yang ramah dari PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin					
4.	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin					

## 3. Variabel Loyalitas (Y2)

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya melakukan pembelian polis asuransi di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin secara berulang					

2.	Saya memiliki kecenderungan tetap setia dan loyal terhadap PT. asuransi chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin					
3.	Saya Merekomendasikan jasa Asuransi di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin ini kepada keluarga dan teman saya.					

Lampiran II tabulasi Jawaban Kuesioner

X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X. 10	X. 11	X. 12	X. 13	X. 14	X. 15	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 1	Y 2	Y 2	Y 3
5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	2	4	4	5
5	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5
5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	2	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4
4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4

4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
5	4	5	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4
4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
5	5	2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4
4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	4	2	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
1	3	1	4	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	1	1

3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	1
5	4	2	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4
5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4
3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	1
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	5	4	5	4	4	5	3	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	3	5	3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	4	4
5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Lampiran III:

1. Rekapulasi Jawaban responden pada Variabel Kepuasan (X)

No	Item Soal	Alternatif Jawaban												
		SS		S		KS		TS		STS		Jlh	%	
		jl	%	Jl	%	jl	%	jl	%	jl	%	75	100	
		h		h		h		h		h			%	
A.	Kepatuhan Syariah													
1.	PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin menyapa dengan mengucapkan salam	5	6	1	2	3	4	0	0	1	1,	75	100	
		2	9,	9	5,		%				3		%	
		4		3							%			
		%		%										
2.	Busana yang digunakan Pegawai	3	4	3	4	4	5,	0	0	0	0	75	100	
		7	9,	4	5,		3						%	



	PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin sesuai dengan syariah islam		4 %		3 %		%						
B.	Bukti Langsung												
3.	PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin menyediakan Media Pelayanan yang mudah digunakan	2 2 4 %	2 9, 4 %	3 4 3 %	4 5, 3 %	1 1 4, 7 %	1 4, 7 %	7 9, 3 %	1 1 3 %	1 1, 3 %	75	100 %	
4.	PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin menyediakan media pelayanan yang mudah digunakan	4 6 3 %	6 1, 4 %	2 4 2 %	3 2 %	5 6, 7 %	6, 7 %	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	75	100 %	
5.	PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin memberi kemudahan dan keamanan	3 2 7 %	4 2, 7 %	3 7 3 %	4 9, 3 %	3 4 %	4 2 %	2 2, 7 %	1 1 3 %	1, 3 %	75	100 %	



9.	PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin meminta maaf ketika terjadi kesalahan dalam pelayanan	4 9	6 5, 3 %	2 2 3 %	2 8, 3 %	2 2 3 %	2, 7 %	2 7 %	0 0	0 0	75	100 %
10.	PT. Asuransi Chubb syariah cabang Banjarmasin dapat memahami kebutuhan nasabah	4 3	5 7, 4 %	2 5 3 %	3 3, 3 %	4 3 %	5, 3 %	3 4 %	0 0	0 0	75	100 %
11.	PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin memberikan perhatian dengan senang hati	4 3	5 7, 4 %	2 8 3 %	3 7, 3 %	4 3 %	5, 3 %	0 0 %	0 0	0 0	75	100 %
E.	Daya Tanggap											
12.	PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin menyampaikan informasi dengan baik dan jelas	5 2	6 9, 4 %	1 9 3 %	2 5, 3 %	3 3 %	4 %	1 3 %	0 0	0 0	75	100 %
13.	PT. Asuransi	4	6	2	3,	1	1, 1	1, 1	0 0	0 0	75	100



1.	Saya merasa puas dengan kinerja PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin yang cepat dan tanggap	3 3	4 4 %	3 9	5 2 %	1	1, 3 %	2	2, 7 %	0	0	75	100 %
2.	Saya merasa puas dengan media pelayanan yang di pakai PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin ini mudah di gunakan	3 6	4 8 %	3 3	4 4 %	4	5, 4 %	1	1, 3 %	1	1 , 3 %	75	100 %
3.	Saya merasa puas mendapat pelayanan yang ramah dari PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin	4 5	6 0 %	2 7	3 6 %	0	0	3	4 %	0	0	75	100 %
4.	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin	4 7	6 2 , 2 %	2 3	3 0 , 7 %	4	5 , 3 %	1	1 , 3 %	0	0	7 5	10 0%

2. Rekapulasi Jawaban Responden pada variabel Loyalitas (Y2)

No.	Item Soal	Alternatif Jawaban											
		SS		S		KS		TS		STS		Jl	%
		Jl	%	Jl	%	Jl	%	Jl	%	Jl	%	75	100
1.	Saya melakukan pembelian polis Asuransi di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Indonesia cabang Banjarmasin secara berulang	2	2	4	5	9	1	3	4	1	1	75	100
		2	9,	0	3,		2		%		,		%
			4		3		%				3		
			%		%						%		
2.	Saya memiliki kecendrungan tetap setia dan loyal terhadap PT. Asuransi Syariah cabang Banjarmasin	4	5	2	3	4	5,	2	2,	1	1	75	100
		3	7,	5	3,		3		7		,		%
			4		3		%		%		3		
			%		%						%		
3.	Saya merekomendasikan jasa Asuransi Chubb syariah Indonesia cabang Banjarmasin ini kepada keluarga dan teman saya.	4	6	2	3	3	4	0	0	3	4	75	100
		6	1,	3	0,		%				%		%
			3		7								
			%		%								

Lampiran IV: Output Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan (Y1), dan Loyalitas

**Correlations**

	X0 1	X0 2	X0 3	X0 4	X0 5	X0 6	X0 7	X0 8	X0 9	X1 0	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	To tal
X 01 Pear son Corr elatio n Sig. (2- tailed ) N	1	.3 50	.2 34	.2 14	.3 84	.4 44	.2 47	.3 92	.5 60	.4 20	.3 91	.4 36	.5 28	.4 35	.5 13	.6 52
		,0 02	,0 43	,0 65	,0 01	,0 00	,0 32	,0 01	,0 00	,0 00	,0 01	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00
	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X 02 Pear son Corr elatio n Sig. (2- tailed ) N	.3 50	1	.2 01	.3 26	.2 11	.3 02	.2 84	.1 40	.4 67	.3 64	.3 70	.4 76	.3 97	.3 98	.5 03	.5 61
	,0 02		,0 83	,0 04	,0 69	,0 08	,0 14	,2 31	,0 00	,0 01	,0 01	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00
	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X 03 Pear son Corr elatio n Sig. (2- tailed ) N	.2 34	.2 01	1	.4 32	.2 62	.4 68	.1 84	.3 51	.2 55	.2 99	.4 44	.5 02	.3 35	.4 93	.4 14	.6 12
	,0 43	,0 83		,0 00	,0 23	,0 00	,1 14	,0 02	,0 28	,0 09	,0 00	,0 00	,0 03	,0 00	,0 00	,0 00
	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X 04 Pear son Corr elatio n Sig. (2- tailed ) N	.2 14	.3 26	.4 32	1	.1 93	.4 37	.2 48	.1 50	.2 39	.3 35	.2 42	.3 89	.1 83	.4 17	.4 04	.5 20
	,0 65	,0 04	,0 00		,0 97	,0 00	,0 32	,2 00	,0 39	,0 03	,0 37	,0 01	,1 16	,0 00	,0 00	,0 00
	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X 05 Pear son Corr elatio n Sig. (2- tailed ) N	.3 84	.2 11	.2 62	.1 93	1	.3 18	.5 42	.6 39	.3 89	.2 74	.1 88	.2 78	.3 36	.3 97	.3 89	.6 06
	,0 01	,0 69	,0 23	,0 97		,0 05	,0 00	,0 00	,0 01	,0 17	,1 06	,0 16	,0 03	,0 00	,0 01	,0 00
	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X 06 Pear son Corr elatio n	.4 44	.3 02	.4 68	.4 37	.3 18	1	.3 96	.4 04	.3 47	.5 32	.3 18	.5 07	.3 76	.6 60	.4 40	.7 04

	Sig. (2-tailed) N	.000 75	.008 75	.000 75	.000 75	.005 75	.000 75	.000 75	.002 75	.000 75	.005 75	.000 75	.001 75	.000 75	.000 75	.000 75	
X07	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.247 75	.284 75	.184 75	.248 75	.542 75	.396 75	.131 75	.533 75	.372 75	.301 75	.197 75	.389 75	.301 75	.427 75	.361 75	.602 75
X08	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.392 75	.140 75	.351 75	.150 75	.639 75	.404 75	.533 75	.348 75	.418 75	.229 75	.450 75	.405 75	.498 75	.312 75	.656 75	
X09	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.560 75	.467 75	.255 75	.239 75	.389 75	.347 75	.372 75	.348 75	.437 75	.450 75	.504 75	.528 75	.512 75	.654 75	.700 75	
X10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.420 75	.364 75	.299 75	.335 75	.274 75	.532 75	.301 75	.418 75	.437 75	.575 75	.533 75	.365 75	.493 75	.388 75	.679 75	
X11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.391 75	.370 75	.444 75	.242 75	.188 75	.318 75	.197 75	.229 75	.450 75	.575 75	.554 75	.495 75	.322 75	.541 75	.626 75	
X12	Pearson Corr	.436 75	.476 75	.502 75	.389 75	.278 75	.507 75	.389 75	.450 75	.504 75	.533 75	.554 75	.525 75	.607 75	.612 75	.774 75	



	elatio n																
	Sig. (2- tailed )	,0 00	,0 00	,0 00	,0 01	,0 16	,0 00	,0 01	,0 00	,0 00	,0 00		,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	
X 13	Pear son Corr elatio n	.5 28**	.3 97**	.3 35**	.1 83	.3 36**	.3 76**	.3 01**	.4 05**	.5 28**	.3 65**	.4 95**	.5 25**	.1	.4 88**	.5 82**	.6 75**
	Sig. (2- tailed )	,0 00	,0 00	,0 03	,1 16	,0 03	,0 01	,0 09	,0 00	,0 00	,0 01	,0 00	,0 00		,0 00	,0 00	,0 00
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X 14	Pear son Corr elatio n	.4 35**	.3 98**	.4 93**	.4 17**	.3 97**	.6 60**	.4 27**	.4 98**	.5 12**	.4 93**	.3 22**	.6 07**	.4 88**	.1	.6 24**	.7 78**
	Sig. (2- tailed )	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 05	,0 00	,0 00		,0 00	,0 00
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X 15	Pear son Corr elatio n	.5 13**	.5 03**	.4 14**	.4 04**	.3 89**	.4 40**	.3 61**	.3 12**	.6 54**	.3 88**	.5 41**	.6 12**	.5 82**	.6 24**	.1	.7 62**
	Sig. (2- tailed )	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 01	,0 00	,0 01	,0 06	,0 00	,0 01	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00		,0 00
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
T ot al	Pear son Corr elatio n	.6 52**	.5 61**	.6 12**	.5 20**	.6 06**	.7 04**	.6 02**	.6 56**	.7 00**	.6 79**	.6 26**	.7 74**	.6 75**	.7 78**	.7 62**	.1
	Sig. (2- tailed )	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00	,0 00
	N	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Correlations

	Y101	Y102	Y103	Y104	Y105	Total
--	------	------	------	------	------	-------

Y101	Pearson Correlation	1	.135	-.193	-.053	-.076	-.064
	Sig. (2-tailed)		.249	.097	.653	.519	.586
	N	75	75	75	75	75	75
Y102	Pearson Correlation	.135	1	.458**	.689**	.583**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.249		.000	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
Y103	Pearson Correlation	-.193	.458**	1	.526**	.566**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.097	.000		.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
Y104	Pearson Correlation	-.053	.689**	.526**	1	.656**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.653	.000	.000		.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75
Y105	Pearson Correlation	-.076	.583**	.566**	.656**	1	.842**
	Sig. (2-tailed)	.519	.000	.000	.000		.000
	N	75	75	75	75	75	75
Total	Pearson Correlation	-.064	.815**	.786**	.865**	.842**	1
	Sig. (2-tailed)	.586	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75

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

		Y201	Y202	Y203	Y210
Y201	Pearson Correlation	1	.711**	.682**	.860**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	75	75	75	75
Y202	Pearson Correlation	.711**	1	.950**	.961**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	75	75	75	75
Y203	Pearson Correlation	.682**	.950**	1	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	75	75	75	75
Total	Pearson Correlation	.860**	.961**	.952**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75

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

Lampiran Tabel Distribusi Nilai r-tabel  
Lampiran V : Tabel Distrubusi Nilai r-tabel

### DISTRIBUSI NILAI $r_{\text{tabel}}$ SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	<b>0.361</b>	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Lampiran V: Tabel Distribusi t-tabel

Titik Presentase Distribusi t (df = 40 – 76)

<b>d.f</b>	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	<b>d.f</b>
<b>40</b>	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	<b>40</b>
<b>41</b>	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701	<b>41</b>
<b>42</b>	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698	<b>42</b>
<b>43</b>	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695	<b>43</b>
<b>44</b>	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692	<b>44</b>
<b>45</b>	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690	<b>45</b>
<b>46</b>	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687	<b>46</b>
<b>47</b>	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685	<b>47</b>
<b>48</b>	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682	<b>48</b>
<b>49</b>	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680	<b>49</b>
<b>50</b>	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678	<b>50</b>
<b>51</b>	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676	<b>51</b>
<b>52</b>	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674	<b>52</b>
<b>53</b>	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672	<b>53</b>
<b>54</b>	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670	<b>54</b>
<b>55</b>	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668	<b>55</b>
<b>56</b>	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667	<b>56</b>
<b>57</b>	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665	<b>57</b>
<b>58</b>	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663	<b>58</b>
<b>59</b>	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662	<b>59</b>
<b>60</b>	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	<b>60</b>
<b>61</b>	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659	<b>61</b>
<b>62</b>	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657	<b>62</b>
<b>63</b>	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656	<b>63</b>
<b>64</b>	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655	<b>64</b>
<b>65</b>	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654	<b>65</b>
<b>66</b>	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652	<b>66</b>
<b>67</b>	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651	<b>67</b>
<b>68</b>	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650	<b>68</b>
<b>69</b>	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649	<b>69</b>
<b>70</b>	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648	<b>70</b>
<b>71</b>	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647	<b>71</b>
<b>72</b>	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646	<b>72</b>
<b>73</b>	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645	<b>73</b>
<b>74</b>	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644	<b>74</b>
<b>75</b>	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643	<b>75</b>
<b>76</b>	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642	<b>76</b>

Lampiran VI: Dokumentasi wawancara dengan kepala cabang PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin



