

BAB IV

ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Karakteristik Responden

Data yang terkumpul dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran koesioner kepada Nasabah PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin. koesioner yang disebar di isi oleh 75 responden, sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 75 sampel. Jumlah koesioner yang diperoleh dari responden merupakan suatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden yang diambil menjadi sampel. Karakteristik yang dimaksud adalah:

a. Jenis kelamin Responden

Berdasarkan dengan kelamin responden dari 75 responden nasabah PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

No.	Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase
1.	Laki-laki	41	54,6 %
2.	Perempuan	34	45,4 %
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa jumlah responden tersebut terlihat bahwa laki-laki lebih mendominasi di banding dengan

perempuan. Jumlah responden laki-laki sebanyak 41 orang dengan presentase 54,6 %, sedang perempuan berjumlah 34 orang dengan presentase 45,4 %. Sehingga dapat disimpulkan lebih banyak nasabah laki-laki dibandingkan perempuan yang menjadi berasuransi di PT. Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

b. Usia responden

Berdasarkan karakteristik usia dari 75 Responden PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin yaitu:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Presentase
1.	18-25 tahun	22	29,3 %
2.	26-40 tahun	38	50,7 %
3.	40- > 50 tahun	15	20 %
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas karakter usia responden di kelompokkan menjadi 3 kategori yaitu usia 18-25 tahun, 26-40 tahun dan 41- > 50 tahun. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa usia responden dari usia 18-25 tahun sebanyak 22 orang dengan presentase 29,3 %. Kategori usia 26-40 tahun dengan jumlah 38 orang dan presentase nya 50,7 % , dan untuk usia 40 - > 50 tahun sebanyak 15 orang dengan presentase 20 %. Maka dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah di usia 26-40 tahun sebanyak 38 orang dengan presentase 50,7 %.

a. Pekerjaan Responden

Berdasarkan karakteristik pekerjaan dari 75 responden nasabah PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarnasin, yaitu:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1.	PNS/BUMN	13	17,3 %
2.	Wiraswasta	10	13,3 %
3.	Pengusaha/Pedagang	27	36 %
4.	Petani	9	12 %
5.	Lainnya	16	21,4 %
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 75 responden sebagian besar pekerjaan nasabah PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarnasin adalah sebagai seorang pengusaha/Pedagang dengan jumlah 27 orang dan presentase 36 %. Sebanyak 13 orang bekerja sebagai PNS/BUMN dengan presentase 17,3 %. Sebanyak 10 bekerja sebagai Wiraswasta dengan presentase 13,3 %. Sedangkan petani ber jumlah 9 orang dengan presentase 12 % dan sebanyak 16 orang tidak disebutkan pekerjaannya (lainnya) dengan presentase 21,3 %. Dari data diatas dapat disimpulkan responden paling banyak adalah bekerja sebagai pengusaha/Pedagang yaitu sebanyak 27 orang dengan presentase 36 %.

b. Jumlah Penghasilan

Berdasarkan Karakteristik jumlah penghasilan yang diambil dari 75 responden nasabah PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin, yaitu :

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan

No.	Penghasilan	Frekuensi	Persentase
1.	Rp. 2.000.000 – Rp.5.000.000	26	34,7 %
2.	Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000	28	37,3 %
3.	>Rp 10.000.000	21	28 %
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan karakteristik jumlah penghasilan dari 75 responden dapat dilihat bahwa dengan jumlah penghasilan Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000 sebanyak 26 orang dengan presentase 34,7 %. Sebanyak 28 orang berpenghasilan Rp. 5.000.000 – Rp 10.000.000 dengan presentase 37,3 % dan sebanyak 21 orang berpenghasilan > Rp. 10.000.0000 dengan presentase 28 %. Maka dapat disimpulkan bahwa penghasilan responden dengan jumlah penghasilan paling besar Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000 sebanyak 28 orang dengan presentase 37,3 %.

c. Jenis Polis

Berdasarkan karakteristik Jenis Polis yang diambil dari 75 responden nasabah PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin, yaitu :

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Polis

No.	Jenis Polis	Frekuensi	Persentase
1.	Kendaraan	24	32 %
2.	Kebakaran	23	30,7 %
3.	Kargo laut	16	21,3 %
4.	Kecelakaan Diri	12	16 %
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan karakteristik jenis polis yang diambil dari 75 responden dapat di lihat bahwa sebanyak 24 orang menggunakan polis kendaraan dengan presentase 32 % , untuk jenis polis kebakaran sebanyak 23 orang dengan presentase 30,7 % . Sedangkan jenis polis Kargo Laut sebanyak 16 orang dengan presentase 21,3 % , dan jenis polis kecelakaan diri sebanyak 12 orang dengan presentase 12 % . Maka dapat disimpulkan polis kendaraan adalah jenis polis yang banyak di minati yaitu sebanyak 24 orang dengan persentase 32 % .

1. Analisis Deskriptif Variabel

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari hasil penyebaran koesioner kepada para responden, maka gambaran mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan melalui media online terhadap kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin yang dilihat dari variabel Kualitas Pelayanan,

Kepuasan dan Loyalitas. Adapun data deskriptif yang diperoleh sebagai berikut:

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

1. Item soal “ pegawai PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin menyapa dengan salam”

Tabel 4.6 Jawaban responden dari item soal “pegawai PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin menyapa dengan salam”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	52	69,4 %
2.	Setuju	19	25,3 %
3.	Kurang setuju	3	4 %
4.	Tidak setuju	0	0
5.	Sangat tidak setuju	1	1,3 %
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa para responden paling banyak menanggapi item soal dari “ Pegawai PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin menyapa dengan salam” dengan tanggapan sangat setuju yaitu 69,4 % kemudian untuk jawaban setuju yaitu 25,3 %, kurang setuju yaitu 4 %, sangat tidak setuju 1,3 % dan tidak setuju yaitu tidak ada tanggapan.

2. Item soal “Busana yang digunakan pegawai PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin sesuai dengan syariah islami”

Tabel 4.7 Jawaban responden dari item soal Busana yang digunakan pegawai PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin sesuai dengan syariah islami”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	37	49,4 %
2.	Setuju	34	45,3 %
3.	Kurang setuju	4	5,3 %
4.	Tidak setuju	0	0
5.	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas jawaban responden paling banyak menanggapi item soal dari “ Busana yang digunakan pegawai PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin sesuai dengan syariah islami” dengan tanggapan sangat setuju yaitu 49,4 %, kemudian dengan tanggapan setuju yaitu 45,3 %, kurang setuju 5,3 % dan untuk tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada tanggapan.

3. Item soal “ PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin menyediakan media pelayanan yang mudah digunakan”

Tabel 4.8 Jawaban responden dari item soal “ PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin menyediakan media pelayanan yang mudah digunakan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	22	29,4 %
2.	Setuju	34	45,3 %
3.	Kurang setuju	11	14,7 %

4.	Tidak setuju	7	9,3 %
5.	Sangat tidak setuju	1	1,3 %
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa para responden paling banyak menanggapi item soal dari “PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin menyediakan media pelayanan yang mudah digunakan” dengan tanggapan setuju yaitu 45,3 %, kemudian dengan tanggapan sangat setuju yaitu 29,4 %, kurang setuju yaitu 14,7 %, tidak setuju yaitu 9,3 % dan sangat tidak setuju 1,3 %.

4. Item soal “PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin mudah di hubungi melalui WhatsApp atau telepon seluler”

Tabel 4.9 Jawaban responden dari item soal” PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin mudah di hubungi melalui WhatsApp atau telepon seluler”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	46	61,3 %
2.	Setuju	24	32 %
3.	Kurang setuju	5	6,7 %
4.	Tidak setuju	0	0
5.	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa para responden paling banyak menanggapi item soal dari “ PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin mudah ketika dihubungi melalui WhatsApp atau telepon seluler” dengan tanggapan sangat setuju yaitu 61,3 %, kemudian tanggapan setuju yaitu 32 %, kurang setujuyaitu 6,7 % sedangkan untuk tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada tanggapan.

5. Item soal” PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin memberi kemudahan dan keamanan dalam pembayaran kontribusi dan klaim melalui Bank syariah”

Tabel 4.10 jawaban responden dari item soal “PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin memberi kemudahan dan keamanan dalam pembayaran kontribusi dan klaim melalui Bank syariah”.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	32	42,7 %
2.	Setuju	37	49,3 %
3.	Kurang setuju	3	4 %
4.	Tidak setuju	2	2,7 %
5.	Sangat tidak setuju	1	1,3 %
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi item soal dari “ PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin memberi kemudahan dan keamanan dalam pembayaran kontribusi dan klaim melalui Bank

syariah” dengan tanggapan setuju 49,3 %, kemudian dengan tanggapan sangat setuju 42,7 %, kurang setuju 4 %, tidak setuju 2,7 % dan tanggapan sangat tidak setuju 1,3 %

6. Item soal “ Pelayanan yang diberikan PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin sesuai yang diharapkan”

Tabel 4.11 jawaban responden dari item soal “Pelayanan yang diberikan PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin sesuai yang diharapkan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	38	50,6 %
2.	Setuju	32	42,7 %
3.	Kurang setuju	3	4 %
4.	Tidak setuju	2	2,7 %
5.	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi item soal dari “ Pelayanan yang diberikan PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin sesuai dengan yang diharapkan” dengan tanggapan sangat setuju yaitu 50,6 %, kemudian dengan tanggapan setuju yaitu 42,7 % , kurang setuju yaitu 4 %, tidak setuju yaitu 2,7 % dan untuk sangat tidak setuju tidak ada tanggapan.

7. Item soal “ Respon PT.Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin sangat cepat dan sesuai dengan yang di tanyakan”

Tabel 4.12 Jawaban responden dari item soal “Respon PT.Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin sangat cepat dan sesuai dengan yang di tanyakan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	38	50,6 %
2.	Setuju	33	44 %
3.	Kurang setuju	0	0
4.	Tidak setuju	2	2,7 %
5.	Sangat tidak setuju	2	2,7 %
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui responden paling banyak menanggapi item soal dari “ Respon PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin sangat cepat dan sesuai dengan yang ditanyakan” dengan tanggapan sangat setuju yaitu 50,6 %, kemudian untuk setuju yaitu 44 %, tidak setuju yaitu 2,7 %, sangat tidak setuju yaitu 2,7 % dan untuk kurang setuju tidak ada tanggapan.

8. Item soal “ Pencacatan dan perhitungan premi yang diberikan PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin sangat akurat dan mudah di pahami”

Tabel 4.13 jawaban responden dari item soal “Pencacatan dan perhitungan premi yang diberikan PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin sangat akurat dan mudah di pahami”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	33	44 %
2.	Setuju	36	48 %

3.	Kurang setuju	3	4 %
4.	Tidak setuju	2	2,7 %
5.	Sangat tidak setuju	1	1,3 %
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi item soal dari “ Pencatatan dan perhitungan premi yang diberikan PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin sangat akurat dan mudah di pahami” dengan tanggapan setuju yaitu 48 %, kemudian dengan tanggapan sangat setuju yaitu 44 %, kurang setuju yaitu 4 %, tidak setuju yaitu 2,7 % dan untuk tanggapan sangat tidak setuju 1,3 %.

9. Item soal “ PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin meminta maaf ketika terjadi kesalahan dalam pelayanan”

Tabel 4. 14 jawaban responden dari item soal ” PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin meminta maaf ketika terjadi kesalahan dalam pelayanan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	49	65,3 %
2.	Setuju	22	29,3 %
3.	Kurang setuju	2	2,7 %
4.	Tidak setuju	2	2,7 %
5.	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi item soal dari “ PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin meminta maaf ketika terjadi kesalahan dalam pelayanan” dengan tanggapan sangat setuju yaitu 65,3 %, kemudian dengan tanggapan setuju yaitu 29,3 %, kurang setuju yaitu 2,7 %, tidak setuju yaitu 2,7 % dan untuk sangat tidak setuju tidak ada tanggapan.

10. Item soal “ PT. Asuransi Chubb syariah Indonesia cabang Banjarmasin dapat memahami kebutuhan nasabah”

Tabel 4.15 jawaban responden dari item soal “ PT. Asuransi Chubb syariah Indonesia cabang Banjarmasin dapat memahami kebutuhan nasabah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	43	57,4 %
2.	Setuju	25	33,3 %
3.	Kurang setuju	4	5,3 %
4.	Tidak setuju	3	4 %
5.	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi item soal dari “ PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin dapat memahami kebutuhan nasabah” dengan tanggapan sangat setuju yaitu 57,4 %, kemudian tanggapan setuju yaitu 33,3 %, kurang setuju yaitu 5,3 %, tidak

setuju yaitu 4 % dan untuk tanggapan sangat tidak setuju tidak ada tanggapan.

11. Item soal “PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin memberikan perhatian dengan senang hati”

Tabel 4.16 jawaban responden dari item soal “PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin memberikan perhatian dengan senang hati”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	43	57,4 %
2.	Setuju	28	37,3 %
3.	Kurang setuju	4	5,3 %
4.	Tidak setuju	0	0
5.	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi item soal dari “PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin memberikan perhatian dengan senang hati” dengan tanggapan sangat setuju yaitu 57,3 % , kemudian tanggapan setuju yaitu 37,3 % , kurang setuju yaitu 5,3 % . Sedangkan untuk tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada tanggapan.

12. Item soal “ PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin menyampaikan informasi dengan baik dan jelas”

Tabel 4.17 Jawaban responden dari item soal “PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin menyampaikan informasi dengan baik dan jelas”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	52	69,4 %
2.	Setuju	19	25,3 %
3.	Kurang setuju	3	4 %
4.	Tidak setuju	1	1,3 %
5.	Sangat tidak setuju	0	0
		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi item soal dari “ PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin menyampaikan informasi dengan baik dan jelas” dengan tanggapan sangat setuju yaitu 69,4 %, kemudian dengan tanggapan setuju yaitu 25,3 %, Kurang setuju yaitu 4 % dan tanggapan tidak setuju yaitu 1,3 %. Sedangkan untuk tanggapan sangat tidak setuju tidak ada tanggapan

13. Item soal “PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin merespon dengan baik jika terjadi komplain”

Tabel 4.18 jawaban responden dari item soal “PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin merespon dengan baik jika terjadi komplain”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	45	60 %
2.	Setuju	28	37,4 %
3.	Kurang setuju	1	1,3 %

4.	Tidak setuju	1	1,3 %
5.	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden paling menanggapi item soal dari “ PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin memberi perhatian dengan senang hati” dengan tanggapan sangat setuju yaitu 57,4 %, kemudian untuk tanggapan setuju yaitu 37,3 %, kurang setuju yaitu 5,3 %. Sedangkan untuk tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada tanggapan.

14. Item Soal “ PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin menanggapi keluhan dengan baik ”

Tabel 4.19 jawaban responden dari item soal “PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin menanggapi keluhan dengan baik ”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	51	68 %
2.	Setuju	21	28 %
3.	Kurang setuju	3	4 %
4.	Tidak setuju	0	0
5.	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui responden paling banyak menanggapi item soal dari “PT. Asuransi Chubb Syariah

Indonesia cabang Banjarmasin menanggapi keluhan dengan baik” dengan tanggapan sangat setuju yaitu 68 %, kemudian dengan tanggapan setuju yaitu 28 %, kurang setuju yaitu 4 %. Sedangkan untuk tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada tanggapan.

15. Item soal “ PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin memberikan rasa aman ketika melakukan transaksi”

Tabel 4.20 jawaban responden dari item soal “ PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin memberikan rasa aman ketika melakukan transaksi”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	53	70,7 %
2.	Setuju	19	25,3 %
3.	Kurang setuju	2	2,7 %
4.	Tidak setuju	1	1,3 %
5.	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi item soal dari “ PT. Asuransi Chubb syariah Indonesia cabang Banjarmasin memberikan rasa aman ketika melakukan transaksi” dengan tanggapan sangat setuju yaitu 70,7 %, kemudian dengan tanggapan setuju yaitu 25,3 % , kurang setuju yaitu 2,7 %, tidak setuju 1,3 % dan untuk sangat tidak setuju tidak ada tanggapan.

a. Variabel Kepuasan (Y)

1. Item soal “saya merasa puas dengan kinerja PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin yang cepat dan tanggap”

Tabel 4.21 Jawaban responden dari item soal “saya merasa puas dengan kinerja PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin yang cepat dan tanggap”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	33	44 %
2.	Setuju	39	52 %
3.	Kurang setuju	1	1,3 %
4.	Tidak setuju	2	2,7 %
5.	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi item soal dari “saya merasa puas dengan kinerja PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin yang cepat dan tanggap” dengan tanggapan setuju yaitu 52 %, kemudian dengan tanggapan sangat setuju yaitu 44 %, tidak setuju yaitu, 2,7 % kurang setuju 1,3 % dan untuk sangat tidak setuju tidak ada tanggapan.

2. Item soal “saya merasa puas dengan media pelayanan yang dipakai PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin ini mudah digunakan”

Tabel 4.22 Jawaban responden dari item soal “saya merasa puas dengan media pelayanan yang dipakai PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin ini mudah digunakan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	36	48 %
2.	Setuju	33	44 %
3.	Kurang setuju	4	5,4 %
4.	Tidak setuju	1	1,3 %
5.	Sangat tidak setuju	1	1,3 %
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi item soal dari “ saya merasa puas dengan media pelayanan yang dipakai PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin ini mudah digunakan” dengan tanggapan sangat setuju yaitu 48 %, kemudian untuk tanggapan setuju yaitu 44 %, kurang setuju yaitu 5,4 %, tidak setuju 1,3 % dan utuk sangat tidak setuju yaitu 1,3 %.

3. Item soal “ saya merasa puas mendapat pelayanan yang ramah dari PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin”

Tabel 4.23 Jawaban responden dari item soal “saya merasa puas mendapat pelayanan yang ramah dari PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	45	60 %
2.	Setuju	27	36 %
3.	Kurang setuju	0	0
4.	Tidak setuju	3	4 %

5.	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi item soal dari “ saya merasa puas mendapat pelayanan yang ramah dari PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin” dengan tanggapan sangat setuju yaitu 60 %, kemudian untuk tanggapan setuju yaitu 36 %, tidak setuju yaitu 4 %. Sedangkan untuk kurang setuju dan sangat tidak setuju tidak ada tanggapan.

4. Item soal “saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan pelayanan yang diberikan oleh PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin”

Tabel 4.24 Jawaban responden dari item soal “saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan pelayanan yang diberikan oleh PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	47	62,7 %
2.	Setuju	23	30,7 %
3.	Kurang setuju	4	5,3 %
4.	Tidak setuju	1	1,3 %
5.	Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat di ketahui bahwa responden paling banyak menanggapi item soal dari “Saya merasa puas

dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin” dengan tanggapan sangat setuju yaitu 62,7 % , kemudian dengan tanggapan setuju yaitu 30,7 % , kurang setuju yaitu 5,3 % , tidak setuju 1,3 % . Sedangkan untuk sangat tidak setuju tidak ada tanggapan

b. Variabel Loyalitas (Y2)

1. Item soal “ saya melakukan pembelian polis asuransi di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin secara berulang”

Tabel 4.25 Jawaban responden dari item soal “saya melakukan pembelian polis asuransi di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin secara berulang”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	22	29,4 %
2.	Setuju	40	53,3 %
3.	Kurang setuju	9	12 %
4.	Tidak setuju	3	4 %
5.	Sangat tidak setuju	1	1,3 %
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi item soal dari “saya melakukan pembelian polis asuransi di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin secara berulang” dengan tanggapan setuju yaitu 53,3 % , kemudian untuk

tanggapan sangat setuju yaitu 29,4 % , kurang setuju yaitu 12 %, tidak setuju 4 % dan untuk sangat tidak setuju 1,3 %

2. Item soal “saya memiliki kecenderungan tetap setia dan loyal terhadap PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin”

Tabel 4.26 Jawaban responden dari item soal “saya memiliki kecenderungan tetap setia dan loyal terhadap PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	43	57,4 %
2.	Setuju	25	33,3 %
3.	Kurang setuju	4	5,3 %
4.	Tidak setuju	2	2,7 %
5.	Sangat tidak setuju	1	1,3 %
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi item soal dari “ saya memiliki kecenderungan tetap setia dan loyal terhadap PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin” dengan tanggapan sangat setuju yaitu 57,3 %, kemudian dengan tanggapan setuju yaitu 33,3 %, kurang setuju yaitu 5,3 % , tidak setuju 2,7 % dan untuk sangat tidak setuju yaitu 1,3 %

3. Item soal “saya merekomendasikan jasa asuransi di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin ini kepada keluarga dan teman saya”

Tabel 4.27 Jawaban responden dari item soal “saya merekomendasikan jasa asuransi di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin ini kepada keluarga dan teman saya”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Setuju	46	61,3 %
2.	Setuju	23	30,7 %
3.	Kurang setuju	3	4 %
4.	Tidak setuju	0	0
5.	Sangat tidak setuju	3	4 %
Jumlah		75	100 %

Sumber: Hasil Penelitian 2022 (Data diolah)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden paling banyak menanggapi item soal dari “ Saya merekomendasikan jasa asuransi di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin ini kepada keluarga dan teman saya” dengan tanggapan sangat setuju yaitu 61,3 %, kemudian dengan tanggapan setuju yaitu 30,7 %, kurang setuju yaitu 4 %, sangat tidak setuju 4 %. Sedangkan untuk tidak setuju tidak ada tanggapan.

B. Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas berguna untuk mengetahui ke validan atau kesesuaian angket yang peneliti gunakan untuk memperoleh data dari para responden. Uji Validitas Product Momen Pearson Correlation menggunakan prinsip mengkolerasikan atau menghubungkan antara masing-masing skor item dengan skor total yang diperoleh dalam penelitian. Dengan melihat tabel r (lihat pada lampiran) untuk $df = n - 2$, atau dalam penelitian ini $df = 75 - 2 = 73$, dengan menggunakan tingkat signifikansi 5 % yang di peroleh angka 0,227 . Dengan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item tersebut dinyatakan Valid. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item tersebut tidak Valid. Berikut hasil dari uji Validitas dengan menggunakan IBM SPSS 22 for windows adalah sebagai berikut :

Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan	
(X)	Kualitas	X.1	0,652	0,227	Valid
	Pelayanan	X.2	0,561	0,227	Valid
		X.3	0,612	0,227	Valid
		X.4	0,520	0,227	Valid

	X.5	0,606	0,227	Valid
	X.6	0,704	0,227	Valid
	X.7	0,602	0,227	Valid
	X.8	0,656	0,227	Valid
	X.9	0,700	0,227	Valid
	X.10	0,679	0,227	Valid
	X.11	0,626	0,227	Valid
	X.12	0,774	0,227	Valid
	X.13	0,675	0,227	Valid
	X.14	0,778	0,227	Valid
	X.15	0,762	0,227	Valid
Kepuasan	Y1.1	0,815	0,227	Valid
	Y1.2	0,786	0,227	Valid
	Y1.3	0,865	0,227	Valid
	Y1.4	0,842	0,227	Valid
Loyalitas	Y2.1	0,860	0,227	Valid
	Y2.2	0,961	0,227	Valid
	Y2.3	0,952	0,227	Valid

Sumber : Hasil SPSS 22 *for windows*

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa item variabel di nyatakan semua valid, karena nilai masing-masing item variabel $> r_{tabel}$ yaitu diatas 0.227. dari hasil tersebut maka dapat

diartikan bahwa berarti semua instrument koesioner tersebut sah dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas berfungsi untuk mengetahui tingkat kekonsistenan angket yang digunakan, dasar pengambilan keputusan dalam uji reabilitas adalah jika nilai Alpha lebih besar dari r_{tabel} maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliabilitas atau konsisten. Jika nilai Alpha-Cronbach's $> 0,60$ maka koesioner dapat dikatakan reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dengan menggunakan IBM SPSS 22 For Windows adalah sebagai berikut:

Tabel 4.29 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel} Alpha-Cronbach	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X	0,950	0,60	Reliabel
Kepuasan (Y1)	Y1	0,843	0,60	Reliabel
Loyalitas (Y2)	Y2	0,914	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil SPSS 22 *for windows*

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa item Variabel dinyatakan semua reliabel, karena r_{hitung} masing-masing item Variabel lebih besar dari r_{tabel} Alpha-Cronbach yang nilainya 0,60. Dari hasil tersebut maka dapat diartikan bahwa variabel instrument tersebut telah digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, dan tetap konsisten dalam menghasilkan data yang sama.

1. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik digunakan untuk mengetahui analisis regresi berganda yang hasilnya telah memenuhi asumsi teoritis atau belum. Jika sudah memenuhi asumsi teoritis, maka persamaan analisis regresi berganda yang dihasilkan dapat digunakan untuk menemukan prediksi nilai variabel terikat atau tidak. Dalam uji asumsi klasik terdapat 4 pengujian yaitu Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas dan uji Autokolerasi.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik, data penelitian tersebut harus di uji kenormalan distribusinya. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas jika:

1. Nilai Signifikasi lebih besar dari 0.05 maka data tersebut berdistribusi normal
2. Nilai Signifikasi lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi Normal

Berikut hasil Uji Normalitas pada Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Y1) dan Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas (Y2) menggunakan IBM SPSS 22 For windows sebagai berikut:

Tabel 4.30 Hasil Uji Normalitas Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Y1)
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Y1)

	Unstandardized Residual
N	75
Normality Test	
Kolmogorov-Smirnov ^a	.067
Lilliefors ^b	.062
Shapiro-Wilk	
Anderson-Darling	
Mann-Whitney U	
Cramer-von Mises	
Pearson Chi-Square	
Skewness	
Kurtosis	
Jarque-Bera	
Probability Plot Normal	
Kolmogorov-Smirnov	1.01699032
Lilliefors	
Shapiro-Wilk	
Anderson-Darling	
Mann-Whitney U	
Cramer-von Mises	
Pearson Chi-Square	
Skewness	
Kurtosis	
Jarque-Bera	
Probability Plot Normal	

Ex Negative	
tre	
me	
Dif	-.067
fer	
en	
ces	
Test Statistic	.067
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Tabel 4.31 Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Loyalitas (Y2)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas (Y2)

	Unstandardized Residual
N	75
Normal Mean	.0000000
Parame Std. Deviation	1.31702855
ters ^{a,b}	
Most Absolute	.084
Extrem Positive	.084

e	Negative	
Differe		-.076
nces		
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil SPSS 22 *for windows*

Berdasarkan Tabel diatas Diketahui bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Y1) dan Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas (Y2) berdistribusi Normal karena nilai Signifikasi nya lebih dari 0,05 yakni dengan nilai 0,200. Dari hasil tersebut maka dapat diartikan bahwa data yang telah disebarkan tersebut adalah data yang baik dan berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Pada uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan yang lain. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan berbeda berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang

baik harus nya tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas ini adalah :

1. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 , kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas
2. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 , maka terjadi heteroskedastisitas.

Berikut hasil Uji heteroskedastisitas pada Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Y1) dan Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas (Y2) menggunakan IBM SPSS 22 For windows sebagai berikut:

Tabel 4.32 Hasil Uji Heterokedastisitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Y1)

c. **Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.638	.688		3.834	.000
Kualitas Pelayanan	-.028	.010	-.301	-2.695	.009

a. Dependent Variable: Res2

Sumber: Hasil SPSS 22 *For windows*

Tabel 4.33 Hasil Uji Heterokedastisitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas (Y2)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.769	.847		3.267	.002
Kualitas Pelayanan	-.025	.013	-.230	-2.017	.047

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber : Hasil SPSS 22 for windows

Berdasarkan nilai uji heterokedastisitas diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas tidak terjadi heterokedastisitas karena nilai signifikansi nya lebih besar dari 0,05 yakni 0,009 untuk kepuasan dan 0,047 untuk Loyalitas. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa alat uji ini berhasil digunakan pada regresi linier dan model regresi ini dinyatakan valid sebagai alat peramalan.

c. Uji Autokolerasi

Uji autokolerasi bertujuan menguji apakah dalam regresi linear ada kolerasi antarkesalahan pengganggu (residual) pada periode t dengan kesalahan pada periode t dengan kesalahan

Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokolerasi, jika terjadi autokolerasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik dipakai prediksi. Data penelitian yang adalah yang tidak terjadi autokolerasi. Tidak terjadi apabila nilai Durbin Watson (D-W) terletak antara du sampai dengan (4-du). nilai du di cari berdasarkan distribusi nilai tabel Durbin Watson

yaitu K (n-) dan N (75) dengan signifikansi 5 %. Berikut hasil Uji Autokolerasi pada Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Y1) dan Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas (Y2) menggunakan IBM SPSS 22 For windows sebagai berikut:

Tabel 4.34 uji autokolerasi Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Y1)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.897 ^a	.805	.802	1.024	1.958

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil SPSS 22 *For windows*

Tabel 4.35 uji Autokolerasi Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas (Y2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.832 ^a	.692	.688	1.326	2.025

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Berdasarkan hasil uji diatas autokolerasi pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai D-W pada pengujian Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap kepuasan (Y1) sebesar 1,958 dan pengujian variabel Kualitas Pelayanan terhadap (Y2) sebesar 2.025 yang terletak pada $du(1,652) < Durbin-Watson(1,958)$ dan

$(2.025) < 4\text{-du } (2,348)$ yang artinya tidak terjadi gejala autokolerasi. Dari hasil tersebut dapat di artikan bahwa dalam uji linier autokolerasi ini tidak ada kesalahan antara residual pada periode tertentu dengan periode yang lainnya.

3. Uji Hipotesis

a. Regresi Linear Sederhana

Dalam uji ini digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh satu variabel bebas atau variabel bebas (X) terhadap Variabel terikat (Y) . Dasar keputusan pengambilan keputusan dalam uji ini yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka Variabel X berpengaruh terhadap Variabel Y.

Pada uji linier sederhana ini hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. H_{O_1} = tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin

 H_{a_1} = Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin
2. H_{O_2} = tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas

nasabah pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin

H_{a2} = terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin

Berikut hasil Uji regresi linier sederhana pada Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Y1) dan Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas (Y2) menggunakan IBM SPSS 22 For windows sebagai berikut:

Tabel 4.36 Hasil Uji Linier Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Y1)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	315.464	1	315.464	300.890	.000 ^b
Residual	76.536	73	1.048		
Total	392.000	74			

Sumber: Hasil SPSS 22 For windows

Tabel 4.37 Hasil Uji Linier Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas (Y2)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	288.309	1	288.309	163.968	.000 ^b
Residual	128.358	73	1.758		
Total	416.667	74			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Berdasarkan tabel diatas pengujian secara regresi linier sederhana di ketahui bahwa:

1. Pengujian hipotesis Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

Berdasarkan tabel di atas di ketahui bahwa nilai pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah berpengaruh karena nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya dapat disimpulkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin.

a. Pengujian Hipotesis Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas

Berdasarkan tabel di atas di ketahui bahwa nilai pada variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah berpengaruh karena nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya dapat

disimpulkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

c. Uji Koefisiensi Deteminasi R-Squear

determinasi dalam analisis regresi linear (R sqaer) sering di simbolkan dengan R^2 dimaknai sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Nilai determinasi (R Square) dapat dipakai untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Berikat hasil uji R^2 pada variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan (Y1) dan Variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas (Y2) menggunakan IBM SPSS 22 for windows sebagai berikut:

Tabel 4.38 hasil uji R-Squaer variabel kualitas pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Y1)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.897 ^a	.805	.802	1.024

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil SPSS 22 *For windows*

Tabel 4.39 hasil Uji R-Squaer variabel kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas (Y2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 ^a	.692	.688	1.326

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa koefisien determinasi R-Squaer variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan (Y1) senilai 0.805 dan variabel kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas (Y2) senilai 0,692 yang berarti bahwa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan sebesar 80,5 % dan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas sebesar 69,2 % dan sisa nya di pengaruhi oleh variabel lain.

C. Interpretasi Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Media Online terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin. Hal ini dilihat dari nilai hitung signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien sebesar 80,5 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Media Online terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin. Hal ini dilihat dari nilai hitung signifikansi $0,000 < 0,05$ nilai koefisiensi sebesar 69,2 % . Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin.