

BAB IV

ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Pembahasan

1. Gambaran Umum PT Asuransi Umum Bumida 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.

PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Unit Syariah (disingkat Bumida Syariah), BUMIDA BUMIPUTERA SYARIAH merupakan bagian kelompok bisnis AJB Bumiputera 1912, yang secara khusus bergerak di bidang asuransi umum/kerugian syariah. Induknya sendiri merupakan perusahaan yang memelopori industri asuransi di Indonesia memperoleh izin pendirian sejak 19 Februari 2004. Lokasi

yang dilakukan dalam penelitian ini berada di Jl. Gatot Subroto No. 31, Kuripan, Kec. Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70239

2. Visi dan misi

Visi

Menjadi perusahaan yang memberikan nilai lebih bagi stakeholder terdepan dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis syariah di Indonesia dengan profesional, amanah dan bermanfaat bagi masyarakat.

Misi

- a) Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara profesional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan
- b) Menciptakan sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.
- c) Mendayagunakan teknologi yang terintegritas dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudahan serta informatif.

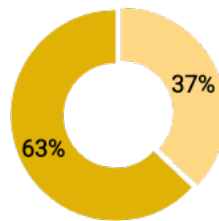
B. Penyajian Data

1. Karakteristik Responden

Bagian ini adalah bagian yang menggambarkan keadaan

responden. Sebanyak 100 responden yang dijadikan sampel pada penelitian ini yang menggunakan asuransi ataupun belum menggunakan asuransi pada PT. Asuransi umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin. Adapun karakteristik responden dilihat dari jenis kelamin, pekerjaan, dan usia. Hasil data yang diperoleh menunjukkan gambaran sebagai berikut:

a) Karakteristik berdasarkan jenis kelamin responden

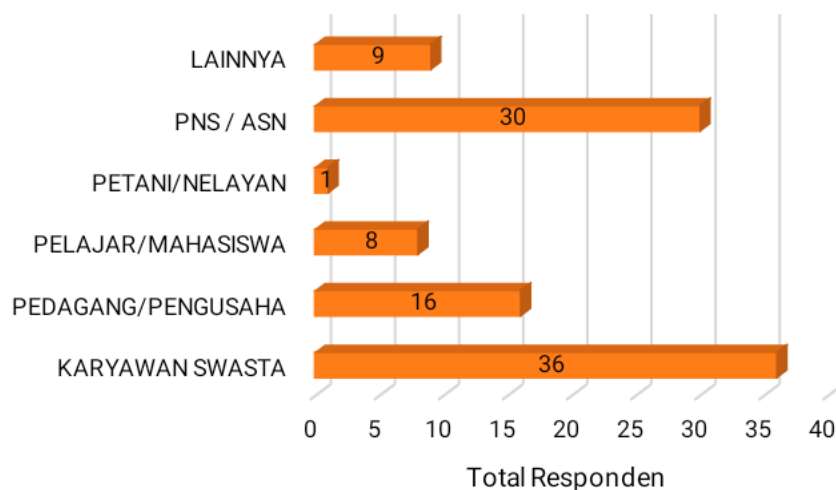


Sumber : Data diolah
(Hasil penelitian 2023)

Gambar 4.1 Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan gambar 4.1, diketahui bahwa terdapat responden jenis kelamin laki – laki berjumlah 37 responden (37%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 63 responden (63%) dari total 100 responden yang menjadi sampel penelitian. Hal ini membuktikan responden untuk penelitian ini lebih banyak responden dengan jenis kelamin perempuan daripada laki - laki.

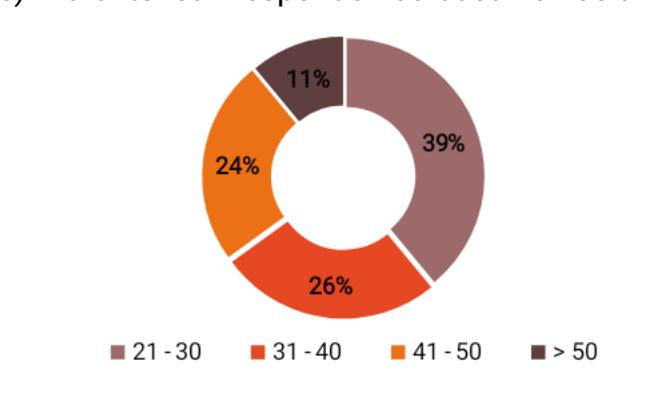
b) Karakteristik berdasarkan jenis pekerjaan responden



Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)
Gambar 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan jenis pekerjaan

Berdasarkan gambar 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang paling besar dalam penelitian ini berdasarkan jenis pekerjaan adalah Karyawan swasta dengan besaran responden 36 orang dari total 100 responden.

c) Karakteristik responden berdasarkan usia



Sumber : Data diolah (Penelitian 2023)

Gambar 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan usia

Berdasarkan gambar 4.3, diketahui bahwa partisipan yang dominan dalam penelitian ini berdasarkan jenis umur responden adalah rentang umur 21 – 30 tahun dengan persentase sebesar 39%.

2. Penyajian Deskripsi Variabel

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian angket kepada responden, maka akan dijabarkan deskripsi variabel mengenai

pengaruh Premi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin.

a) Premi (X_1)

Tabel 4.1

Jumlah Angsuran premi PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin tidak memberatkan nasabah

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	14	14%
2	Setuju	57	57%
3	Kurang Setuju	9	9%
4	Tidak Setuju	12	12%
5	Sangat Tidak Setuju	8	8%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.1, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (57%) menyatakan setuju bahwa jumlah angsuran premi PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin tidak memberatkan nasabah.

Tabel 4.2

Masyarakat sangat tertarik menjadi nasabah PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin karena premi lebih ringan dibandingkan dengan premi asuransi konvensional

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	12	12%
2	Setuju	60	60%
3	Kurang Setuju	25	25%
4	Tidak Setuju	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.2, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (60%) menyatakan setuju untuk menjadi nasabah PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin karena premi lebih ringan dibandingkan dengan premi asuransi konvensional.

Tabel 4.3

Jangka waktu pembayaran premi PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin sesuai kemampuan nasabah

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	34	34%
2	Setuju	56	56%
3	Kurang Setuju	2	2%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	8	8%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.3, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (56%) menyatakan setuju

bahwa jangka pembayaran premi PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin sesuai kemampuan nasabah.

Tabel 4.4

Ketika belum bisa membayar, nasabah PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin diberikan alternatif penundaan waktu pembayaran

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	64	64%
2	Setuju	25	25%
3	Kurang Setuju	5	5%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.4, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (25%) menyatakan sangat setuju bahwa ketika belum bisa membayar, nasabah PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin diberikan alternatif penundaan waktu pembayaran.

Tabel 4.5

Masyarakat sangat tertarik menjadi nasabah PT Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin karena unsur perhitungan premi hanya berasal dari iuran/kontribusi dana tabarru'.

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	20	20%
2	Setuju	56	56%
3	Kurang Setuju	14	14%
4	Tidak Setuju	8	8%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

sebagian besar responden (56%) menyatakan setuju untuk menjadi nasabah PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin karena unsur perhitungan premi hanya berasal dari iuran/kontribusi dana tabarru'.

Tabel 4.6

Masyarakat sangat tertarik menjadi nasabah PT Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin karena pengelolaan dana premi berdasarkan syariat islam dan sistem bagi hasil

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	19	19%
2	Setuju	58	58%
3	Kurang Setuju	13	13%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	6	6%
	Total	100	100%
Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)			

Dilihat dari tabel 4.6, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (58%) menyatakan setuju untuk menjadi nasabah PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin karena unsur pengelolaannya premi berdasarkan syariat Islam dan sistem bagi hasil.

Tabel 4.7

Masyarakat sangat tertarik menjadi nasabah PT Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin karena premi yang terkumpul diperlakukan tetap sebagai dana milik nasabah, perusahaan hanya sebagai pengelolaannya

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	27	27%
2	Setuju	59	59%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Tidak Setuju	6	6%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.7, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (59%) menyatakan setuju untuk menjadi nasabah PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin karena premi yang terkumpul diperlakukan tetap sebagai dana milik nasabah, perusahaan hanya sebagai pengelolaannya.

b) Kualitas Pelayanan (X_2)

Tabel 4.8

Fasilitas, infrastruktur, dan kantor yang memadai untuk menampung antrian nasabah terbilang layak.

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	18	18%
2	Setuju	54	54%
3	Kurang Setuju	14	14%
4	Tidak Setuju	8	8%
5	Sangat Tidak Setuju	6	6%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.8, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (54%) menyatakan setuju bahwa fasilitas, infrastruktur, dan kantor yang memadai untuk menampung antrian nasabah terbilang layak.

Tabel 4.9

Lokasi PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin strategis dan mudah dijangkau

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	60	60%
2	Setuju	25	25%
3	Kurang Setuju	7	7%
4	Tidak Setuju	8	8%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.9, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (25%) menyatakan setuju bahwa lokasi PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin stragis dan mudah dijangkau.

Tabel 4.10

Kantor PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin bersih dan nyaman

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	14	14%
2	Setuju	57	57%
3	Kurang Setuju	9	9%
4	Tidak Setuju	12	12%
5	Sangat Tidak Setuju	8	8%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.10, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (57%) menyatakan setuju bahwa kantor PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin bersih dan nyaman.

Tabel 4.11

Karyawan/staff PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin memberikan pelayanan secara ramah

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	12	12%
2	Setuju	60	60%
3	Kurang Setuju	25	25%
4	Tidak Setuju	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.11, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (60%) menyatakan setuju bahwa karyawan/staff PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin memberikan pelayanan secara ramah dan terpercaya.

Tabel 4.12

Masyarakat sangat suka dengan cara berkomunikasi dari karyawan/staff PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin yang mudah dimengerti

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	35	35%
2	Setuju	55	55%
3	Kurang Setuju	2	2%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	8	8%

	Total	100	100%
--	-------	-----	------

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.12, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (55%) menyatakan setuju bahwa cara berkomunikasi dari karyawan/staff dari PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin yang mudah dimengerti.

Tabel 4.13

Staff/karyawan PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cepat, tepat dan efisien

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	21	21%
2	Setuju	54	54%
3	Kurang Setuju	14	14%
4	Tidak Setuju	7	7%
5	Sangat Tidak Setuju	4	4%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.13, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (54%) menyatakan setuju staff/karyawan PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cepat, tepat, dan efisien.

Tabel 4.14

Staff/karyawan PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin selalu ada saat jam kerja jika nasabah

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	22	22%
2	Setuju	60	60%
3	Kurang Setuju	12	12%
4	Tidak Setuju	5	5%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

memerlukan bantuan terkait produk yang dimiliki

Dilihat dari tabel 4.14, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (60%) menyatakan setuju staff/karyawan PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin selalu ada saat jam kerja jika nasabah memerlukan bantuan terkait produk yang dimiliki.

Tabel 4.15

Staff/karyawan PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sanrgat Setuju	50	50%
2	Setuju	41	41%
3	Kurang Setuju	7	7%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%

	Total	100	100%
--	-------	-----	------

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.15, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (41%) menyatakan sangat setuju bahwa staff/karyawan PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi.

Tabel 4.16

Data pribadi nasabah pada PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin selalu dirahasiakan

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	51	51%
2	Setuju	28	28%
3	Kurang Setuju	12	12%
4	Tidak Setuju	4	4%
5	Sangat Tidak Setuju	5	5%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.16, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (28%) menyatakan sangat setuju bahwa data pribadi nasabah pada PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin selalu dirahasiakan.

Tabel 4.17

PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	20	20%
2	Setuju	55	55%
3	Kurang Setuju	14	14%
4	Tidak Setuju	9	9%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.17, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (55%) menyatakan setuju PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah.

Tabel 4.18

Masyarakat sangat suka dengan pelayanan yang ada PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Banjarmasin yang tidak membandingkan status sosial dalam meyalani nasabah.

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	19	19%
2	Setuju	57	57%
3	Kurang Setuju	16	16%
4	Tidak Setuju	7	7%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.18, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (57%) menyatakan setuju bahwa pelayanan yang ada pada PT. Asuransi Umum

Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin tidak membandingkan status sosial antar nasabah.

Tabel 4.19

Staff/karyawan PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin memiliki perhatian yang tinggi dan sangat membantu bagi nasabah yang kebingungan saat

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	25	25%
2	Setuju	56	56%
3	Kurang Setuju	14	14%
4	Tidak Setuju	5	5%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

memilih produk asuransi.

Dilihat dari tabel 4.19, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (56%) menyatakan setuju bahwa staff/karyawan pada PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin memiliki perhatian yang tinggi dan sangat membantu bagi nasabah yang kebingungan saat memilih produk asuransi.

Tabel 4.20

Staff/karyawan PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin menggunakan pakaian yang sesuai

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	22	22%
2	Setuju	60	60%
3	Kurang Setuju	11	11%
4	Tidak Setuju	6	6%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

dengan syariah

Dilihat dari tabel 4.20, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (60%) menyatakan setuju bahwa staff/karyawan pada PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin menggunakan pakaian sesuai dengan syariah.

Tabel 4.21

Pelayanan yang diberikan oleh staff/karyawan PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin diawali dengan salam

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	23	23%
2	Setuju	62	62%

3	Kurang Setuju	8	8%
4	Tidak Setuju	6	6%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.21, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (62%) menyatakan setuju bahwa pelayanan yang diberikan oleh staff/karyawan pada PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin selalu diawali dengan salam.

Tabel 4.22

Staff/karyawan PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin memulai pelayanan kepada nasabah dengan ucapan basmalah

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	22	22%
2	Setuju	52	52%
3	Kurang Setuju	11	11%
4	Tidak Setuju	11	11%
5	Sangat Tidak Setuju	4	4%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.22, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (52%) menyatakan setuju bahwa staff/karyawan pada PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin memulai pelayanan kepada nasabah dengan ucapan basmalah.

c) Loyalitas Nasabah (Y)

Tabel 4.23

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	12	12%
2	Setuju	53	53%
3	Kurang Setuju	28	28%
4	Tidak Setuju	7	7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	100	100%

PT.

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin memiliki banyak keunggulan sehingga nasabah tidak akan berpindah ke perusahaan yang lain

Dilihat dari tabel 4.23, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (53%) menyatakan setuju bahwa PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin memiliki banyak keunggulan sehingga nasabah enggan berpindah ke perusahaan yang lain.

Tabel 4.24

nasabah akan berkomitmen untuk tetap menggunakan produk asuransi syariah PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin.

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	29	29%
2	Setuju	57	57%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Tidak Setuju	6	6%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.24, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (57%) menyatakan setuju bahwa nasabah akan berkomitmen untuk tetap menggunakan produk asuransi Syariah pada PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin.

Tabel 4.25

nasabah akan membeli produk lain di PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin selain produk yang sudah nasabah miliki

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	28	28%
2	Setuju	52	52%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Tidak Setuju	10	10%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.25, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (52%) menyatakan setuju bahwa nasabah akan membeli produk lain pada PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin selain produk yang sudah dimiliki.

Tabel 4.26

Nasabah akan membeli produk lain di PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin jika ada premi yang lebih murah

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	15	15%
2	Setuju	65	65%
3	Kurang Setuju	9	9%
4	Tidak Setuju	8	8%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.26, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (65%) menyatakan setuju bahwa nasabah akan membeli produk lain pada PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin jika ada premi yang lebih murah.

Tabel 4.27

Nasabah akan mengajak orang lain untuk menjadi peserta asuransi PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah

Banjarmasin

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	13	13%
2	Setuju	69	69%
3	Kurang Setuju	15	15%
4	Tidak Setuju	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.27, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (69%) menyatakan setuju bahwa nasabah akan mengajak orang lain untuk menjadi peserta pada PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin.

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	53	53%
2	Setuju	27	27%
3	Kurang Setuju	6	6%
4	Tidak Setuju	11	11%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
	Total	100	100%

**Tabel
4.28**

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Nasabah mengatakan hal yang positif tentang asuransi PT. Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin kepada calon peserta asuransi

Dilihat dari tabel 4.28, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (27%) menyatakan sangat setuju bahwa nasabah hal yang positif tentang asuransi pada PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin kepada calon peserta asuransi.

Tabel 4.29

Nasabah akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi peserta asuransi PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	19	19%
2	Setuju	62	62%
3	Kurang Setuju	10	10%
4	Tidak Setuju	9	9%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.29, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (62%) menyatakan setuju bahwa nasabah merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi peserta asuransi pada PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin.

Tabel 4.30

Nasabah akan menolak tawaran rekomendasi produk asuransi selain dari PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit

Syariah Banjarmasin.

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	27	27%
2	Setuju	54	54%
3	Kurang Setuju	11	11%
4	Tidak Setuju	6	6%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.30, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (54%) menyatakan setuju bahwa nasabah akan menolak tawaran rekomendasi produk asuransi selain dari PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin.

Tabel 4.31

Walaupun ada pilihan perusahaan yang lain, Nasabah akan tetap loyal terhadap asuransi pada PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	21	21%
2	Setuju	55	55%
3	Kurang Setuju	15	15%
4	Tidak Setuju	8	8%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.31, Berdasarkan hasil angket diperoleh

bahwa sebagian besar responden (55%) menyatakan setuju bahwa nasabah akan tetap loyal pada asuransi PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin.

Tabel 4.32

Nasabah menganggap bahwa PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin adalah pilihan utama diantara perusahaan asuransi yang lain.

No	Persepsi Responden	F	%
1	Sangat Setuju	52	52%
2	Setuju	34	34%
3	Kurang Setuju	6	6%
4	Tidak Setuju	5	5%
5	Sangat Tidak Setuju	3	3%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah (Hasil Penelitian 2023)

Dilihat dari tabel 4.32, Berdasarkan hasil angket diperoleh bahwa sebagian besar responden (34%) menyatakan sangat setuju bahwa produk asuransi pada PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin adalah pilihan utama diantara beberapa perusahaan asuransi

C. Analisis Data

a. Uji Alat Ukur

Uji alat ukur dalam penelitian ini berupa uji validitas dan realibilitas yang digunakan untuk menguji data menggunakan daftar pertanyaan atau kuesioner untuk melihat pertanyaan

dalam koesioner yang diisi oleh repsonden tersebut layak atau belum pertanyaan-pertanyaan tersebut digunakan untuk mengambil data.

a) Uji validitas

Penelitian ini menggunakan korelasi *product moment* dari Karl Person yaitu salah satu rumus yang dapat digunakan untuk melakukan uji data dengan SPSS. Suatu angket dinyatakan valid jika nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ yang digunakan adalah 0,1966. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.33

Hasil Uji validitas

Variabel	Pernyataan	R – Hitung	R - Tabel	Keterangan
Premi	X _{1.1}	0.2256	0.1966	Valid
	X _{1.2}	0.2901	0.1966	Valid
	X _{1.3}	0.1982	0.1966	Valid
	X _{1.4}	0.3201	0.1966	Valid
	X _{1.5}	0.1959	0.1966	Valid
	X _{1.6}	0.1979	0.1966	Valid
	X _{1.7}	0.4888	0.1966	Valid
	X _{1.8}	0.2632	0.1966	Valid
Kualitas Pelayanan	X _{2.1}	0.2221	0.1966	Valid
	X _{2.2}	0.2028	0.1966	Valid
	X _{2.3}	0.2515	0.1966	Valid
	X _{2.4}	0.3598	0.1966	Valid
	X _{2.5}	0.3321	0.1966	Valid
	X _{2.6}	0.2008	0.1966	Valid
	X _{2.7}	0.2886	0.1966	Valid
	X _{2.8}	0.2278	0.1966	Valid
	X _{2.9}	0.3288	0.1966	Valid

	X _{2.10}	0.2583	0.1966	Valid
	X _{2.11}	0.2781	0.1966	Valid
	X _{2.12}	0.2365	0.1966	Valid
	X _{2.13}	0.2897	0.1966	Valid
	X _{2.14}	0.2012	0.1966	Valid
	X _{2.15}	0.2111	0.1966	Valid
Loyalitas Nasabah	Y ₁	0.2896	0.1966	Valid
	Y ₂	0.2667	0.1966	Valid
	Y ₃	0.2364	0.1966	Valid
	Y ₄	0.1998	0.1966	Valid
	Y ₅	0.2871	0.1966	Valid
	Y ₆	0.2633	0.1966	Valid
	Y ₇	0.2971	0.1966	Valid
	Y ₈	0.2186	0.1966	Valid
	Y ₉	0.3991	0.1966	Valid
	Y ₁₀	0.3002	0.1966	Valid

Berdasarkan tabel 4.33, maka dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan dari Variabel memiliki $R_{hitung} > R_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa semua item – item pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

b) Uji Reliabilitas

Uji reabilitas item adalah uji statistic yang digunakan untuk menentukan reliabilitas terhadap konsistensi alat ukur, apakah alat ukur dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran diulang. Jika Alpha Cronbach's $> 0,6$ maka item pernyataan bisa disimpulkan Reliabel. Adapun reliabilitas untuk masing – masing variabel hasilnya disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.34

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Conbrach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Premi	0.651	0.6	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.688	0.6	Reliabel
Loyalitas Nasabah	0.632	0.6	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.34, maka dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan dari Variabel memiliki Cronbach's Alpha > 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa semua item – item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan Reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

Menurut Al-Ghazali, uji asumsi klasik dilakukan guna menguji kualitas data penelitian. Uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolonieritas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas

a) Uji Normalitas *Kolmogrof – Smirnov*

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah variabel independent dan varibel dependen dalam regresi memiliki distribusi yang normal atau tidak. Hasil uji normalitas didukung oleh uji *Kolmogrof-Smirnov Test*. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.35
Hasil Uji Normalitas *Kolmogrov – Smirnov (for spss 26 Windows)*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.58948198
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.044
	Negative	-.060
Test Statistic		.060
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.

Dapat dilihat dari tabel 4.35, diketahui bahwa nilai dari *Kolmogorof-smirnov test (K-S) asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200^{cd}. Asymp Sig sebesar 0,200 > 0,05 yang berarti nilai residual berdistribusi normal atau memenuhi asumsi normalitas.

b) Uji Multikolonearitas

Uji multikolonearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Multikolonieritas dilakukan dengan melihat *variance inflation factor (VIF)* dan *tolerance*. Nilai *cuttoff* yang

umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance value* kurang dari 0,10 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 10. Jika nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolonieritas diantara variabel bebas. Berikut hasil uji multikolinieritas dengan menggunakan SPSS versi 26 *Windows*.

Tabel 4.36

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	7.385	4.894		7.639	.000		
Premi	.060	.095	-.064	-.631	.529	.985	1.015
Kualitas Pelayanan	.082	.072	.116	1.141	.257	.985	1.015

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

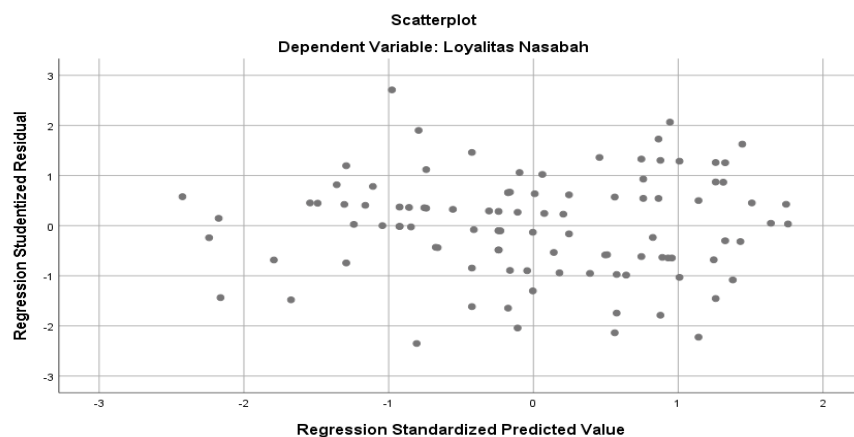
Hasil Uji Multikolonearitas (for spss 26 windows)

Berdasarkan dari tabel 4.36 diatas diperoleh nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 yaitu 0,985 > 0,10 dan VIF lebih kecil dari 10 yaitu 1.015 < 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas diantara variabel bebas. Dikarenakan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 sehingga tidak terjadi multikolonearitas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadinya heteroskedastisitas. Berikut hasil heteroskedastisitas dengan uji *scatterplot* sebagai berikut :

Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar diatas dapat kita simpulkan bahwa titik – titik yang acak pada gambar, tidak terkumpul hanya diatas 0 atau dibawah 0 maka dapat disimpulkan pengujian tidak terdapat masalah atau penelitian tidak terjadi heteroskedastisitas.

Karena terlihat pada gambar di atas terjadi kesamaan variance dengan residual ditunjukkan titik yang acak pada gambar dan tidak terkumpul dibawah 0 maka tidak terjadi heterokedestisitas.

c. Uji Hipotesis

a) Uji koefisien determinan

Tabel 4.37

Hasil Uji Koefisien Determinan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.710 ^a	.7252	.693	1.25115

a. Predictors: (Constant), Premi, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas

Dari hasil penelitian diatas nilai dari koefisien korelasi (R) sebesar 0,710 artinya hubungan antara variabel dependen Y (Loyalitas Nasabah) dengan variabel X₁ (Premi), dan Variabel X₂ (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,710. Koefisien determinan (R Square) sebesar 0,693 ini berarti kontribusi variabel independen (Premi dan Kualitas pelayanan) mempengaruhi variabel dependen (loyalitas nasabah) sebesar 69,3%. Sedangkan sisanya (100% - 69,3% = 30,7%) dijelaskan oleh variabel lainnya diluar model yang digunakan dalam penelitian ini.

b) Analisis regresi linear berganda

Pengaruh variabel bebas yaitu Premi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin dapat diketahui dengan melakukan pengujian analisis regresi linier berganda dengan bantuan spss 26 windows. Adapun hasil uji regresi linier berganda mengenai pengaruh premi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah adalah sebagai berikut :

Tabel 4.38

Hasil Uji Regresi data panel (Regresi Linear berganda)

Model	Coefficients ^a		
	B	Std. Error	Standardized
(Constant)	7.385	4.894	
Premi	.060	.095	.064
Kualitas Pelayanan	.082	.072	.116

Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan tabel 4.38 diatas diketahui persamaan regresi linier berganda yaitu $Y = 7,385 + 0,060 + 0,082$

1) Konstanta

Nilai konstanta sebesar 7,385 menunjukkan pengaruh positif terhadap nilai dari variabel Premi (X_1), dan kualitas pelayanan (X_2), maka loyalitas nasabah PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin adalah sebesar 8,587.

2) Premi (X_1)

Variabel premi merupakan variabel yang diduga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin pengaruhnya sebesar 0,060. Hal ini menunjukkan apabila variabel premi ditingkatkan 1% maka loyalitas nasabah akan meningkat 6%. Sebaliknya jika variabel premi diturunkan sebesar 1% maka akan diikuti menurunnya loyalitas nasabah sebesar 6% dengan asumsi diluar variabel konstan.

3) Kualitas Pelayanan (X_2)

Variabel kualitas pelayanan merupakan variabel yang diduga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin pengaruhnya sebesar 0,082. Hal ini menunjukkan apabila variabel kualitas pelayanan ditingkatkan 1% maka loyalitas nasabah akan meningkat 8%. Sebaliknya jika variabel pendidikan diturunkan sebesar 1% maka akan diikuti menurunnya loyalitas nasabah sebesar 8% dengan asumsi diluar variabel konstan.

c) Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Pengujian T digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi masing – masing variabel bebas yaitu Premi (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu loyalitas Nasabah (Y) PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin. Kriteria pengujian :

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ (maka H_1 ditolak dan H_0 diterima). Artinya masing – masing variabel X_1, X_2 , tidak berpengaruh signifikan terhadap Y.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ (maka H_1 diterima dan H_0 ditolak). Artinya masing – masing variabel X_1, X_2 berpengaruh signifikan terhadap Y.

Tabel 4.39

Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	7.385	4.894		7.639	.000
	Premi	.060	.095	.060	6.631	.029

Kualitas Pelayanan	.082	.072	.116	2.141	.017
--------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan tabel 4.39 di atas menunjukkan hasil pengujian, nilai t yang bertujuan untuk menguji variabel bebas yaitu Premi dan Kualitas pelayanan. Maka diperoleh nilai tabel sebesar 1,66071 dengan nilai probabilitas 5% atau 0,05. Berdasarkan hasil dari uji t, maka dapat ditarik kesimpulan :

1) Premi

Hasil dari pengujian diatas dapat peneliti simpulkan bahwa pada variabel X_1 seperti terdapat pada tabel 4.40 diatas diperoleh t sebesar 6,631 dengan dasar penarikan kesimpulan $T_{Hitung} > T_{tabel}$ yaitu $6,631 > 1,66071$ dan dengan probabilitas sebesar 0,029, yang nilainya dibawah alfa yaitu $0,029 < 0,05$. Dengan demikian H_1 diterima yang artinya nilai positif atau variabel premi berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin.

2) Kualitas pelayanan

Hasil dari pengujian signifikan Parsial, dapat peneliti simpulkan bahwa pada variabel X_2 seperti terdapat pada tabel 4.39 diatas diperoleh t sebesar 2,141 dengan dasar penarikan kesimpulan $T_{Hitung} > T_{tabel}$ yaitu $2,141 > 1,66071$ dan dengan

probabilitas sebesar 0,017, yang nilainya dibawah alfa yaitu $0,017 < 0,05$. Dengan demikian H_1 diterima yang artinya nilai positif atau variabel pendidikan berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin.

3) Variabel yang dominan

Variabel yang paling dominan pada penelitian ini adalah variabel premi. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang dilakukan dari perbandingan kedua variabel yaitu premi dan kualitas pelayanan, maka diketahui variabel premi berpengaruh sebesar 6,631

a) Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk membuktikan apakah variabel bebas (premi dan kualitas pelayanan) berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (loyalitas nasabah) PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin. Kriteria pengujian :

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan nilai sig $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Tabel 4.40

Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	325.968	2	117.541	7.767	.000 ^b
	Residual	266.954	97	2.036		
	Total	592.992	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Premi, Kualitas Pelayanan

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil dari nilai F_{hitung} adalah sebesar 7,767 sementara F_{tabel} sebesar 3,09 dengan dasar penarikan kriteria $F_{hitung} > F_{tabel}$. Sementara nilai signifikan yang diperoleh adalah sebesar 0,000 dan nilai $\alpha = 5\%$ atau 0,05. Dapat dilihat dari tabel 4.40 bahwa $7,767 > 3,09$, sebaliknya nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dibandingkan nilai α yang telah ditentukan yaitu $0,000 < 0,05$ dan dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

d. Hasil Penelitian

a. Pengaruh premi terhadap loyalitas nasabah PT Asuransi

Umum Bumida Unit Syariah 1967 Banjarmasin

Hasil dari pengujian yang telah dilakukan dapat peneliti simpulkan bahwa pada variabel X_1 (premi) diperoleh t sebesar 6,631 dengan dasar penarikan kesimpulan $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $6,631 > 1,66071$ dan dengan probabilitas sebesar

0,029, yang nilainya dibawah alfa yaitu $0,029 < 0,05$. Dengan demikian H_1 diterima yang artinya nilai positif atau variabel premi berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin.

b. Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT Asuransi Umum Bumida Unit Syariah 1967 Banjarmasin

Hasil dari pengujian signifikan, dapat peneliti simpulkan bahwa pada variabel X_2 (kualitas layanan) diperoleh t sebesar 2,141 dengan dasar penarikan kesimpulan $T_{Hitung} > T_{tabel}$ yaitu $2,141 > 1,66071$ dan dengan probabilitas sebesar 0,017, yang nilainya dibawah alfa yaitu $0,017 < 0,05$. Dengan demikian H_1 diterima yang artinya nilai positif atau variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin.

c. Pengaruh Premi dan Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Asuransi Umum PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin

Hasil dari pengujian signifikan, dapat peneliti simpulkan bahwa pada variabel premi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji f yang

mana hasil signifikansi nilai adalah $0,000 < 0,05$ berarti lebih kecil dari 0,05 dan nilai F_{hitung} adalah sebesar $7,767 > F_{tabel}$ sebesar 3,09. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel premi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah PT. Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin