

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin

PT Asuransi Jasindo Syariah atau yang dikenal dengan Jasindo Syariah merupakan perusahaan asuransi umum dengan prinsip syariah yang pertama kali terbentuk sebagai hasil Spin Off dari Unit Usaha Takaful (UUT) PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) dan beroperasi sejak 01 Mei 2016 sesuai keputusan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan (DK-OJK) No. KEP 22/D.05/2016 tanggal 30 Maret 2016 tentang pemberian izin usaha di bidang asuransi umum dengan prinsip syariah.

Dengan beroperasi secara penuh sebagai perusahaan yang mandiri, Jasindo Syariah mampu tumbuh dan berkembang lebih pesat. Saat ini mayoritas komposisi sahamnya dimiliki oleh PT Asuransi Jasa Indonesia, yang dikenal dengan Asuransi Jasindo, merupakan perusahaan asuransi yang memiliki reputasi tinggi dan berpengalaman serta dikenal sebagai perusahaan yang handal dan terpercaya.

Jasindo Syariah sebagai bagian dari kelompok usaha Asuransi Jasindo akan memberikan pilihan berasuransi yang lebih luas kepada para pelanggannya, dengan produk-produk asuransi yang sesuai kebutuhan masyarakat dan telah mendapatkan approval dari Dewan Pengawas Syariah dan ijin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Asuransi Jasindo Syariah memiliki visi mnjadi perusahaan asuransi syariah yang handal dan terpercaya

Misi Asuransi Jasindo Syariah, yaitu: Menyelenggarakan usaha asuransi dengan senantiasa mengoptimalkan dana peserta melalui penerapan pelayanan prima.

Asuransi Jasindo Syariah memiliki budaya perusahaan yang dikenal dengan FAST, yaitu:

Fatonah

Menyelaraskan keunggulan perseorangan dengan tetap berinovasi serta menawarkan pelayanan prima melalui sumber daya manusia yang professional dan berkualitas

Amanah

Menerapkan Good Corporate Governance untuk memastikan layanan yang berkualitas, berintegritas dan transparan

Siddiq

Menjalankan kegiatan usaha sesuai dengan kaidah-kaidah islman dengan tetap mempertahankan daya saing yang berkesinambungan

Tabligh

Melestarikan hubungan yang erat dengan pelanggan melalui pengembangan Corporate Communication dan pelayanan ritel yang arif dan proaktif

2. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini sebanyak 93 orang Nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. Berdasarkan hasil pembagian kuesioner maka diperoleh karakteristik responden sebagai berikut.

a. Usia Responden

Berdasarkan hasil pembagian kuesioner, komposisi usia responden yang merupakan Nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Umur	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	24 – 31	28	30,1
2.	32 – 39	35	37,6
3.	40 – 47	17	18,3
4.	48 – 55	8	8,6
5.	>55	5	5,4
Jumlah		93	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa sebagian besar nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah berusia antara 32 - 39 tahun (37,6%). Hal ini berarti bahwa nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin merupakan nasabah yang berada pada usia produktif.

b. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil pembagian kuesioner, jenis kelamin nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin yang terpilih menjadi responden diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4. 2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Perempuan	53	57
2.	Laki-laki	40	43
,Jumlah		93	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar nasabah tabungan Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin adalah perempuan (57%). Hal dikarenakan perempuan cenderung lebih selektif dalam memilih produk tabungan, termasuk produk tabungan yang ditawarkan oleh Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin.

c. Pekerjaan

Berikut ini disajikan tabel mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan responden yang dikategorikan ke dalam 6 (enam) kategori yaitu:

Tabel 4. 3.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	PNS	25	26,9
2.	Karyawan Swasta	34	36,6
3.	Karyawan BUMN/BUMD	20	21,5
4.	TNI / Polri	5	5,4
5.	Mahasiswa / Pelajar	3	3,2
6.	Lain-Lain	6	6,5
Jumlah		93	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan pada tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai Karyawan Swasta yaitu 36,6%. Hal ini berarti bahwa sebagian besar nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin adalah berstatus sebagai karyawan swasta yang memiliki penghasilan tetap.

d. Pendidikan Terakhir

Berikut ini pendidikan terakhir nasabah Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin.

Tabel 4. 4.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	SD	5	5,4
2.	SMP	9	9,7
3.	SMA	29	31,2
4.	Diploma	15	16,1
5.	S1	28	30,1
6.	S2	5	5,4
7.	S3	2	2,2
Jumlah		93	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan pada tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA yaitu 31,2%. Hal ini berarti bahwa sebagian besar nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin adalah orang-orang yang memiliki latar belakang pendidikan sebagai SMA / Sederajat.

3. Hasil Uji Instrumen Penelitian

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment* yang operasinya menggunakan bantuan aplikasi *SPSS for windows* versi 27. Item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid apabila memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel. Adapun r tabel yang ditentukan dalam uji validitas penelitian ini adalah sebesar 0,203. Adapun hasil uji validitas instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 5
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No.	Variabel	No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Literasi Asuransi Syariah (X1)	x1.1	0,477	0,203	Valid
2.		x1.2	0,349	0,203	Valid
3.		x1.3	0,492	0,203	Valid
4.		x1.4	0,418	0,203	Valid
5.		x1.5	0,462	0,203	Valid
6.		x1.6	0,572	0,203	Valid
7.		x1.7	0,453	0,203	Valid
8.		x1.8	0,440	0,203	Valid
9.		x1.9	0,510	0,203	Valid
10.		x1.10	0,499	0,203	Valid
11.		x1.11	0,460	0,203	Valid
12.		x1.12	0,368	0,203	Valid
13.	Pelayanan (X2)	x2.1	0,926	0,203	Valid
14.		x2.2	0,525	0,203	Valid

No.	Variabel	No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
15.		x2.3	0,499	0,203	Valid
16.		x2.4	0,733	0,203	Valid
17.		x2.5	0,932	0,203	Valid
18.		x2.6	0,868	0,203	Valid
19.		x2.7	0,407	0,203	Valid
20.		x2.8	0,926	0,203	Valid
21.		Kualitas Produk (X3)	x3.1	0,387	0,203
22.	x3.2		0,488	0,203	Valid
23.	x3.3		0,534	0,203	Valid
24.	x3.4		0,61	0,203	Valid
25.	x3.5		0,432	0,203	Valid
26.	x3.6		0,603	0,203	Valid
27.	x3.7		0,670	0,203	Valid
28.	Loyalitas Nasabah (Y)	y.1	0,434	0,203	Valid
29.		y.2	0,327	0,203	Valid
30.		y.3	0,409	0,203	Valid
31.		y.4	0,364	0,203	Valid
32.		y.5	0,740	0,203	Valid
33.		y.6	0,738	0,203	Valid
34.		y.7	0,444	0,203	Valid
35.		y.8	0,760	0,203	Valid
36.		y.9	0,758	0,203	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan yang ada pada kuesioner memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar daripada nilai r_{tabel} . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas item terhadap variabel penelitian dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrument atau tes untuk menghasilkan skor yang mendekati sama dari setiap individu dan kapan saja apabila dilakukan pengujian ulang. Reliabilitas berarti ketepatan atau dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan program SPSS

menggunakan menu analisis *Scale*. Butir pertanyaan yang ada pada instrumen angket diuji reliabilitasnya agar mendapatkan skala pengukuran instrumen yang baik. Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada *output statistic*, apabila nilai *cronbach alpha* di atas 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur tersebut reliabel (Priyatno, 2017, hlm. 98). Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas instrumen penelitian:

Tabel 4. 6
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1.	Literasi Asuransi Syariah (X1)	0,840	Reliabel
2.	Pelayanan (X2)	0,897	Reliabel
3.	Kualitas Produk (X3)	0,877	Reliabel
4.	Loyalitas Nasabah (Y)	0,840	Reliabel

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023.

Berdasarkan pada tabel 4.6 dapat dilihat bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6 dimana untuk variabel Literasi Asuransi Syariah (X1) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,840, variabel Pelayanan (X2) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,897, variabel Kualitas Produk (X3) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,877, variabel Loyalitas Nasabah (Y) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,840. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur Pengaruh faktor

Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin.

4. Deskriptif Statistik Variabel Penelitian

a. Deskriptif Statistik Variabel Literasi Asuransi Syariah

Untuk lebih jelasnya mengenai deskripsi variabel literasi asuransi syariah dapat dilihat pada uraian berikut:

1) Distribusi frekuensi indikator “Saya mengetahui apa itu asuransi”.

Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 7
Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mengetahui apa itu asuransi”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	15	16,1
2.	Setuju	77	82,8
3.	Cukup Setuju	1	1,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.7 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 16,1%, setuju sebesar 82,8%, dan cukup setuju sebesar 1,1%, sedangkan untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

2) Distribusi frekuensi indikator “Asuransi adalah jaminan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 8
Jawaban responden terhadap pernyataan “Asuransi adalah jaminan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	2	2,2
2.	Setuju	83	89,2
3.	Cukup Setuju	8	8,6
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.8 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 2,2%, setuju sebesar 89,2%, dan cukup setuju sebesar 8,6%, sedangkan untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 3) Distribusi frekuensi indikator “Keunggulan dari produk asuransi syariah yaitu menolong sesama”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 9
Jawaban responden terhadap pernyataan “Keunggulan dari produk asuransi syariah yaitu menolong sesama”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	10	10,8
2.	Setuju	75	80,6
3.	Cukup Setuju	8	8,6
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.9 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 10,8%, setuju sebesar 80,6%, dan cukup setuju sebesar 8,6%, sedangkan untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 4) Distribusi frekuensi indikator “Senang memiliki asuransi”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 10
Jawaban responden terhadap pernyataan “Senang memiliki asuransi”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	2	2,2
2.	Setuju	79	84,9
3.	Cukup Setuju	11	11,8
4.	Tidak Setuju	1	1,1
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.10 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 2,2%, setuju sebesar 84,9%, dan cukup setuju sebesar 11,8%, sedangkan untuk jawaban tidak setuju hanya 1,1% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 5) Distribusi frekuensi indikator “Asuransi itu penting untuk dimiliki setiap orang”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 11
Jawaban responden terhadap pernyataan “Asuransi itu penting
untuk dimiliki setiap orang”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	3	3,2
2.	Setuju	58	62,4
3.	Cukup Setuju	29	31,2
4.	Tidak Setuju	2	2,2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1,1
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.11 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 3,2%, setuju sebesar 62,4%, dan cukup setuju sebesar 31,2%, sedangkan untuk jawaban tidak setuju hanya 2,2% dan sangat tidak setuju hanya 1,1%.

- 6) Distribusi frekuensi indikator “Memahami ciri utama layanan asuransi”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 12
Jawaban responden terhadap pernyataan “Memahami ciri utama
layanan asuransi”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	3	3,2
2.	Setuju	68	73,1
3.	Cukup Setuju	18	19,4
4.	Tidak Setuju	4	4,3
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.12 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 3,2%, setuju sebesar

73,1%, dan cukup setuju sebesar 19,4%, sedangkan untuk jawaban tidak setuju hanya 4,3% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 7) Distribusi frekuensi indikator “Pentingnya meng-upgrade pengetahuan tentang perkembangan asuransi”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 13
Jawaban responden terhadap pernyataan “Pentingnya meng-upgrade pengetahuan tentang perkembangan asuransi”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	2	2,2
2.	Setuju	72	77,4
3.	Cukup Setuju	16	17,2
4.	Tidak Setuju	3	3,2
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.13 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 2,2%, setuju sebesar 77,4%, dan cukup setuju sebesar 17,2%, sedangkan untuk jawaban tidak setuju hanya 3,2% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 8) Distribusi frekuensi indikator “Sadar bahwa berbagai resiko bisa terjadi”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 14
Jawaban responden terhadap pernyataan “Sadar bahwa berbagai resiko bisa terjadi”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	7	7,5
2.	Setuju	66	71,0
3.	Cukup Setuju	20	21,5
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.14 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 7,5%, setuju sebesar 71%, dan cukup setuju sebesar 21,5%, sedangkan untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 9) Distribusi frekuensi indikator “Asuransi bisa menjadi pertolongan saat mengalami kecelakaan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 15
Jawaban responden terhadap pernyataan “Asuransi bisa menjadi pertolongan saat mengalami kecelakaan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	10	10,8
2.	Setuju	73	78,5
3.	Cukup Setuju	10	10,8
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.15 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 10,8%, setuju sebesar 78,5%, dan cukup setuju sebesar 10,8%, sedangkan untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 10) Distribusi frekuensi indikator “Asuransi itu memiliki manfaat yang sama”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 16
Jawaban responden terhadap pernyataan “Asuransi itu memiliki manfaat yang sama”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	1	1,1
2.	Setuju	83	89,2
3.	Cukup Setuju	9	9,7
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.16 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 1,1%, setuju sebesar 89,2%, dan cukup setuju sebesar 9,7%, sedangkan untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 11) Distribusi frekuensi indikator “Dengan memiliki asuransi maka akan terbantu jika mendapatkan kecelakaan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 17

Jawaban responden terhadap pernyataan “Dengan memiliki asuransi maka akan terbantu jika mendapatkan kecelakaan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	11	11,8
2.	Setuju	75	80,6
3.	Cukup Setuju	6	6,5
4.	Tidak Setuju	1	1,1
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.17 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 11,8%, setuju sebesar 80,6%, dan cukup setuju sebesar 6,5%, sedangkan untuk jawaban tidak setuju hanya 1,1% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 12) Distribusi frekuensi indikator “Manfaat akhir masa asuransi berupa pengembalian premi”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 18

Jawaban responden terhadap pernyataan “Manfaat akhir masa asuransi berupa pengembalian premi”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	5	5,4
2.	Setuju	71	76,3
3.	Cukup Setuju	16	17,2
4.	Tidak Setuju	1	1,1
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.18 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 5,4%, setuju sebesar 76,3%, dan cukup setuju sebesar 17,2%, sedangkan untuk jawaban tidak setuju hanya 1,1% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

b. Deskriptif Statistik Variabel Pelayanan

Untuk lebih jelasnya mengenai pendapat responden mengenai pelayanan disajikan pada uraian berikut:

- 1) Distribusi frekuensi indikator “Kemampuan menyediakan klaim dengan tepat”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 19
Jawaban responden terhadap pernyataan “Kemampuan menyediakan klaim dengan tepat”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	22	23,7
2.	Setuju	65	69,9
3.	Cukup Setuju	6	6,5
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.19 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 23,7%, setuju sebesar 69,9%, dan cukup setuju sebesar 6,5%, sedangkan untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 2) Distribusi frekuensi indikator “Kemampuan memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh”. Data yang diperoleh dapat dilihat

berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 20
Jawaban responden terhadap pernyataan “Kemampuan memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	6	6,5
2.	Setuju	80	86,0
3.	Cukup Setuju	7	7,5
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.20 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 6,5%, setuju sebesar 86%, dan cukup setuju sebesar 7,5%, sedangkan untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 3) Distribusi frekuensi indikator “Karyawan Asuransi Jasindo Syariah memiliki tutur kata yang sopan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 21
Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan Asuransi Jasindo Syariah memiliki tutur kata yang sopan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	2	2,2
2.	Setuju	74	79,6
3.	Cukup Setuju	17	18,3
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.21 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 2,2%, setuju sebesar 79,6%, dan cukup setuju sebesar 18,3%, sedangkan untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 4) Distribusi frekuensi indikator “Karyawan Asuransi Jasindo Syariah sangat ramah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 22
Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan Asuransi Jasindo Syariah sangat ramah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	4	4,3
2.	Setuju	71	18,3
3.	Cukup Setuju	17	76,3
4.	Tidak Setuju	1	1,1
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.22 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 4,3%, setuju sebesar 18,3%, dan cukup setuju sebesar 76,3%, sedangkan untuk jawaban tidak setuju hanya 1,1% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 5) Distribusi frekuensi indikator “Kesesuaian dana yang cair dengan klaim yang diajukan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 23
Jawaban responden terhadap pernyataan “Kesesuaian dana yang cair dengan klaim yang diajukan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	8	8,6
2.	Setuju	73	78,5
3.	Cukup Setuju	12	12,9
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.23 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 8,6%, setuju sebesar 78,5%, dan cukup setuju sebesar 12,9%, sedangkan untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 6) Distribusi frekuensi indikator “Informasi perubahan premi”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 24
Jawaban responden terhadap pernyataan “Informasi perubahan premi”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	7	7,5
2.	Setuju	75	80,6
3.	Cukup Setuju	11	11,8
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.24 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 7,5%, setuju sebesar 80,6%, dan cukup setuju sebesar 11,8%, sedangkan untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 7) Distribusi frekuensi indikator “Asuransi Jasindo Syariah bisa dipercaya”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 25
Jawaban responden terhadap pernyataan “Asuransi Jasindo Syariah bisa dipercaya”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	11	11,8
2.	Setuju	63	67,7
3.	Cukup Setuju	19	20,4
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.25 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 11,8%, setuju sebesar 67,7%, dan cukup setuju sebesar 20,4%, sedangkan untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 8) Distribusi frekuensi indikator “Asuransi Jasindo Syariah memberikan pelayanan maksimal”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 26
Jawaban responden terhadap pernyataan “Asuransi Jasindo Syariah memberikan pelayanan maksimal”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	2	2,2
2.	Setuju	77	82,8
3.	Cukup Setuju	11	11,8
4.	Tidak Setuju	3	3,2
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.26 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 2,2%, setuju sebesar 82,8%, dan cukup setuju sebesar 11,8%, sedangkan untuk jawaban tidak setuju hanya 3,2% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

c. Deskriptif Statistik Variabel Kualitas Produk

Untuk lebih jelasnya mengenai deskripsi variabel Kualitas Produk disajikan pada uraian berikut:

- 1) Distribusi frekuensi indikator “Kualitas produk sesuai dengan harapan”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 27
Jawaban responden terhadap pernyataan “Kualitas produk sesuai dengan harapan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	16	17,2
2.	Setuju	76	81,7
3.	Cukup Setuju	1	1,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.27 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 17,2%, setuju sebesar 81,7%, cukup setuju sebesar 1,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 2) Distribusi frekuensi indikator “Nasabah bisa memilih produk sesuai dengan fungsi yang diharapkan”. Data yang diperoleh dapat dilihat

berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 28

Jawaban responden terhadap pernyataan “Nasabah bisa memilih produk sesuai dengan fungsi yang diharapkan”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	1	1,1
2.	Setuju	84	90,3
3.	Cukup Setuju	8	8,6
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.28 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 1,1%, setuju sebesar 90,3%, cukup setuju sebesar 8,6%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 3) Distribusi frekuensi indikator “Klaim asuransi bisa diproses dengan cepat”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 29

Jawaban responden terhadap pernyataan “Klaim asuransi bisa diproses dengan cepat”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	2	2,2
2.	Setuju	77	82,8
3.	Cukup Setuju	13	14,0
4.	Tidak Setuju	1	1,1
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.29 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 2,2%, setuju

sebesar 82,8%, cukup setuju sebesar 14%, untuk jawaban tidak setuju hanya 1,1% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 4) Distribusi frekuensi indikator “Memiliki beragam pilihan asuransi”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 30
Jawaban responden terhadap pernyataan “Memiliki beragam pilihan asuransi”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	4	4,3
2.	Setuju	61	65,6
3.	Cukup Setuju	25	26,9
4.	Tidak Setuju	2	2,2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1,1
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.30 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 4,3%, setuju sebesar 65,6%, cukup setuju sebesar 26,9%, untuk jawaban tidak setuju hanya 1,1% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 5) Distribusi frekuensi indikator “Produk asuransi Jasindo Syariah memiliki keistimewaan dibandingkan asuransi jiwa lainnya”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 31

Jawaban responden terhadap pernyataan “Produk asuransi Jasindo Syariah memiliki keistimewaan dibandingkan asuransi jiwa lainnya”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	3	3,2
2.	Setuju	68	73,1
3.	Cukup Setuju	20	21,5
4.	Tidak Setuju	2	2,2
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.31 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 3,2%, setuju sebesar 73,1%, cukup setuju sebesar 21,5%, untuk jawaban tidak setuju hanya 2,2% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 6) Distribusi frekuensi indikator “Proses pendaftaran tidak ribet”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 32

Jawaban responden terhadap pernyataan “Proses pendaftaran tidak ribet”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	2	2,2
2.	Setuju	70	75,3
3.	Cukup Setuju	18	19,4
4.	Tidak Setuju	3	3,2
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.32 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 2,2%, setuju

sebesar 75,3%, cukup setuju sebesar 19,4%, untuk jawaban tidak setuju hanya 3,2% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 7) Distribusi frekuensi indikator “kenyamanan pencairan klaim asuransi”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 33
Jawaban responden terhadap pernyataan “kenyamanan pencairan klaim asuransi”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	6	6,5
2.	Setuju	64	68,8
3.	Cukup Setuju	23	24,7
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.33 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 6,5%, setuju sebesar 68,8%, cukup setuju sebesar 24,7%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- d. Deskriptif Statistik Variabel Loyalitas Nasabah

Untuk lebih jelasnya mengenai deskripsi variabel Loyalitas Nasabah:

- 1) Distribusi frekuensi indikator “Selain menjadi nasabah Asuransi Jasindo Syariah juga menjadi loyalitas nasabah Asuransi lain”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 34

Jawaban responden terhadap pernyataan “Selain menjadi nasabah Asuransi Jasindo Syariah juga menjadi loyalitas nasabah Asuransi lain”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	15	16,1
2.	Setuju	77	82,8
3.	Cukup Setuju	1	1,1
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.34 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 16,1%, setuju sebesar 82,8%, cukup setuju sebesar 1,1%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 2) Distribusi frekuensi indikator “Sudah lama menjadi nasabah Asuransi Jasindo Syariah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 35

Jawaban responden terhadap pernyataan “Sudah lama menjadi nasabah Asuransi Jasindo Syariah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	2	2,2
2.	Setuju	83	89,2
3.	Cukup Setuju	8	8,6
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.35 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 2,2%, setuju

sebesar 89,2%, cukup setuju sebesar 8,6%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 3) Distribusi frekuensi indikator “Mengutamakan kepercayaan pada Asuransi Jasindo Syariah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 36
Jawaban responden terhadap pernyataan “Mengutamakan kepercayaan pada Asuransi Jasindo Syariah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	10	19,8
2.	Setuju	75	80,6
3.	Cukup Setuju	8	8,6
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.36 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 10,8%, setuju sebesar 80,6%, cukup setuju sebesar 8,6%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 4) Distribusi frekuensi indikator “Meskipun pernah mendapatkan tawaran dari asuransi lain, tetap selalu memilih Asuransi Jasindo Syariah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 37

Jawaban responden terhadap pernyataan “Meskipun pernah mendapatkan tawaran dari asuransi lain, tetap selalu memilih Asuransi Jasindo Syariah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	2	2,2
2.	Setuju	79	84,9
3.	Cukup Setuju	11	11,8
4.	Tidak Setuju	1	1,1
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.37 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 2,2%, setuju sebesar 84,9%, cukup setuju sebesar 11,8%, untuk jawaban tidak setuju hanya 1,1% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 5) Distribusi frekuensi indikator “Meskipun Asuransi Jasindo Syariah lain menawarkan promo, tetap memilih menggunakan layanan Asuransi Jasindo Syariah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 38

Jawaban responden terhadap pernyataan “Meskipun Asuransi Jasindo Syariah lain menawarkan promo, tetap memilih menggunakan layanan Asuransi Jasindo Syariah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	3	3,2
2.	Setuju	58	62,4
3.	Cukup Setuju	29	31,2
4.	Tidak Setuju	2	2,2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1,1
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.38 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 3,2%, setuju sebesar 62,4%, cukup setuju sebesar 31,2%, untuk jawaban tidak setuju hanya 2,2% dan sangat tidak setuju hanya 1,1%.

- 6) Distribusi frekuensi indikator “Tidak pernah berniat menjadi nasabah asuransi lain”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 39

Jawaban responden terhadap pernyataan “Tidak pernah berniat menjadi nasabah asuransi lain”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	3	3,2
2.	Setuju	68	73,1
3.	Cukup Setuju	18	19,4
4.	Tidak Setuju	4	4,3
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.39 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 3,2%, setuju sebesar 73,1%, cukup setuju sebesar 19,4%, untuk jawaban tidak setuju hanya 4,3% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 7) Distribusi frekuensi indikator “Mereferensikan kepada kerabat untuk menjadi nasabah Asuransi Jasindo Syariah”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 40

Jawaban responden terhadap pernyataan “Mereferensikan kepada kerabat untuk menjadi nasabah Asuransi Jasindo Syariah”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	2	2,2
2.	Setuju	72	77,4
3.	Cukup Setuju	16	17,2
4.	Tidak Setuju	3	3,2
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.40 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 2,2%, setuju sebesar 77,4%, cukup setuju sebesar 17,2%, untuk jawaban tidak setuju hanya 3,2% dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 8) Distribusi frekuensi indikator “Mereferensikan kepada kerabat bahwa Asuransi Jasindo Syariah pelayanan dan produk berkualitas”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 41

Jawaban responden terhadap pernyataan “Mereferensikan kepada kerabat bahwa Asuransi Jasindo Syariah pelayanan dan produk berkualitas”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	7	7,5
2.	Setuju	66	71,0
3.	Cukup Setuju	20	21,5
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.41 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 7,5%, setuju sebesar 71%, cukup setuju sebesar 7,5%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

- 9) Distribusi frekuensi indikator “Mereferensikan kepada kerabat bahwa Asuransi Jasindo Syariah sesuai dengan kebutuhan umat muslim”. Data yang diperoleh dapat dilihat berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator ini, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 42

Jawaban responden terhadap pernyataan “Mereferensikan kepada kerabat bahwa Asuransi Jasindo Syariah sesuai dengan kebutuhan umat muslim”

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	Sangat Setuju	10	10,8
2.	Setuju	73	78,5
3.	Cukup Setuju	10	10,8
4.	Tidak Setuju	0	0
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		93	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2023.

Berdasarkan data jawaban responden pada tabel 4.42 diketahui bahwa jawaban sangat setuju yaitu sebesar 10,8%, setuju sebesar 78,5%, cukup setuju sebesar 10,8%, untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak mendapatkan respon.

5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terhadap model regresi yang digunakan, dilakukan agar dapat diketahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik

atau tidak (Santoso, 2014, hal. 358). Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas.

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dalam penelitian ini dengan metode *One sample Kolmogorov-Smirnov* untuk mengambil keputusan apakah data normal atau tidak maka cukup membaca pada nilai signifikansi (Asymp Sig 2-tailed). Jika signifikansi kurang dari 0,05 maka kesimpulannya data tidak berdistribusi normal. Jika signifikansi lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 43
Hasil Uji Normalitas dengan *One Sample Kolmogorov-Smirnov*

No.	Variabel	<i>Asymp. Sig (2 tailed)</i>	Keterangan
1.	Literasi Asuransi Syariah (X1)	0,200	Normal
2.	Pelayanan (X2)	0,242	Normal
3.	Kualitas Produk (X3)	0,100	Normal
3.	Loyalitas Nasabah (Y)	0,197	Normal

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (Asymp Sig 2-Tailed) untuk variabel Literasi Asuransi Syariah (X1) sebesar 0,200. Ini artinya nilai *sig* lebih dari 0,05 maka dapat dapat simpulkan data berdistribusi normal. Nilai signifikansi (Asymp Sig 2-Tailed) untuk variabel Pelayanan (X2) sebesar 0,242. Ini artinya nilai *sig* lebih dari 0,05 maka dapat dapat simpulkan data berdistribusi normal. Nilai signifikansi (Asymp Sig 2-Tailed) untuk variabel Kualitas Produk (X2) sebesar 0,100. Ini artinya nilai *sig* lebih

dari 0,05 maka dapat dapat simpulkan data berdistribusi normal. Nilai signifikansi (Asymp Sig 2-Tailed) untuk variabel Kualitas Nasabah (Y) sebesar 0,197. Ini artinya nilai sig lebih dari 0,05 maka dapat dapat simpulkan data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas peneliti. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Ada tidaknya korelasi antar variabel tersebut dapat dideteksi dengan melihat nilai *Value Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai VIF > 10 , terjadi multikolinieritas. Sebaliknya, jika VIF < 10 , tidak terjadi multikolinieritas. Adapun hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 44
Hasil Pengujian Multikolinieritas

Variabel	Nilai <i>VIF</i>	Keterangan
Literasi Asuransi Syariah (X1)	1,123	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Pelayanan (X2)	1,014	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas Produk (X3)	1,126	Tidak Terjadi Multikolinieritas

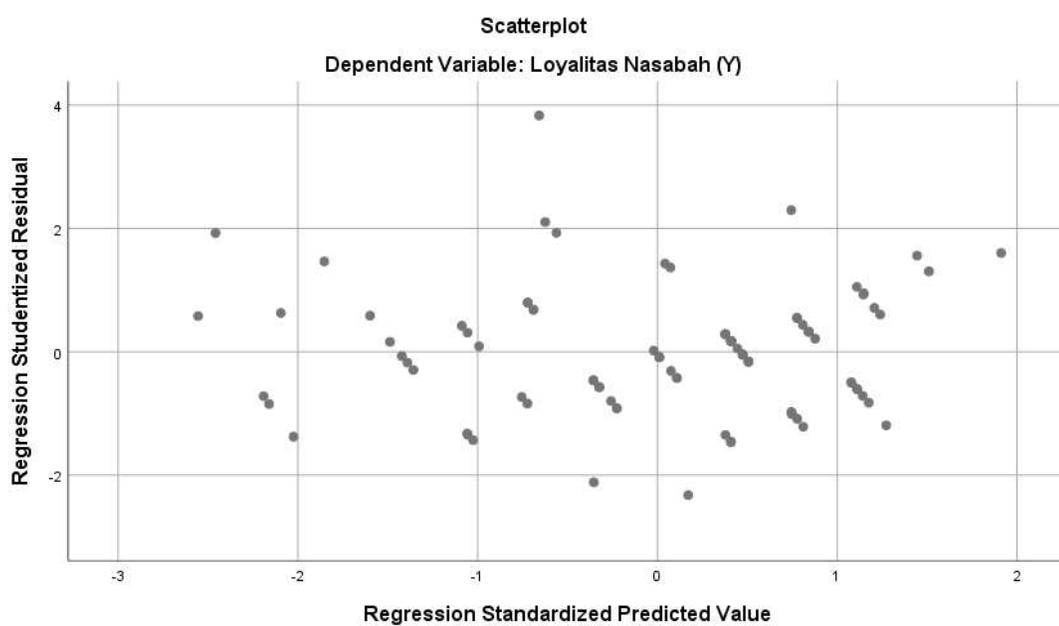
Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2021

Pada tabel 4.9, untuk mengetahui hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada *Variance Inflation Factor* (VIF) yaitu Literasi Asuransi Syariah (X1) memiliki nilai VIF sebesar 1,123, Variabel Pelayanan (X2) memiliki nilai VIF sebesar 1,014. Variabel Kualitas Produk (X3) memiliki nilai VIF sebesar 1,126. Menurut Ghozali apabila nilai VIF < 10 maka dapat

disimpulkan bahwa tidak terjadi atau tidak terdapat multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi (Ghozali, 2017: 92).

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dimaksudkan untuk mengetahui kesamaan masing-masing variabel Literasi Asuransi Syariah (X1), Pelayanan (X2) dan Kualitas Produk (X3) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) di Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. Pengujian homogenitas terhadap variabel penelitian digunakan uji heteroskedastisitas. Deteksi terhadap masalah heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik sebaran nilai residual. Uji heteroskedastisitas menggunakan metode grafik plot *Regression Standardized Predicted Value* dengan *Regression Studentized Residual*. Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 4. 1
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Output Statistik 27, 2023

Berdasarkan grafik *scatterplot* di atas tampak bahwa sebaran data tidak membentuk pola yang jelas, titik-titik data menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas, dengan kata lain pada model regresi terjadi kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dengan demikian dapat disimpulkan model regresi ini telah memenuhi asumsi heteroskedastisitas, hal ini menunjukkan bahwa variasi data homogen.

6. Analisis Regresi Linier Berganda

Pengaruh variabel bebas yaitu Literasi Asuransi Syariah (X1), Pelayanan (X2) dan Kualitas Produk (X3) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) di Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin dapat diketahui dengan melakukan pengujian menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS versi 27. Adapun hasil uji regresi linier berganda mengenai pengaruh Literasi Asuransi Syariah (X1), Pelayanan (X2) dan Kualitas Produk (X3) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) di Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 45
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	R	R Square	Adjusted R Square	F	Sig.
		B	Std. Error	Beta							
1	(Constant)	11.077	1.660		.648	.518	0,961	0,923	0,920	353,93	0,000
	Literasi Asuransi Syariah (X1)	.771	.025	.964	30.860	.000					
	Pelayanan (X2)	.677	.039	.052	3.756	.000					
	Kualitas Produk (X3)	.504	.037	.043	3.046	.000					

Sumber: Hasil Output SPSS 27, 2023

Berdasarkan pada Tabel 4.45 di atas dapat diketahui bahwa loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin dipengaruhi oleh Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk. Masing-masing variabel bebas yang terdiri dari Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk tersebut memberikan pengaruh yang bervariasi terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh persamaan analisis regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 11,077 + 0,771 X_1 + 0,677 X_2 + 0,504 X_3$$

Angka 11,077 pada persamaan regresi berganda di atas berarti bahwa tanpa adanya Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk, maka loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin adalah hanya sebesar 11,077.

Koefisien regresi variabel literasi asuransi syariah bernilai positif, berarti ada hubungan searah antara literasi asuransi syariah dengan loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. Artinya apabila literasi asuransi syariah meningkat, maka loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin juga akan mengalami peningkatan.

Koefisien regresi variabel pelayanan bernilai positif, berarti ada hubungan searah antara pelayanan dengan loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. Artinya apabila pelayanan meningkat, maka loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin juga akan mengalami peningkatan.

Koefisien regresi variabel kualitas produk bernilai positif, berarti ada hubungan searah antara kualitas produk dengan loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. Artinya apabila kualitas produk meningkat, maka loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin juga akan mengalami peningkatan.

7. Uji Koefisien Determinan

Berdasarkan pada tabel 4.45 di atas khususnya pada kolom *Adjusted R Square* dapat diketahui bahwa variabel bebas yang terdiri dari Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin yaitu sebesar 92% dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin.

8. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji Hipotesis Pertama dilakukan dengan Uji t. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin yaitu dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan signifikansi 95% ($\alpha=0,05$), jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 46
Hasil Uji t

No	Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig
1.	Literasi Asuransi Syariah (X1)	30,860	1,661	0,000
2.	Pelayanan (X2)	3,758	1,661	0,000
3.	Kualitas Produk (X3)	3,046	1,661	0,000

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023.

Pada tabel 4.46 menunjukkan nilai signifikansi t untuk masing-masing variabel independen yang dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Variabel Literasi Asuransi Syariah (X1), nilai t_{hitung} sebesar 30, 860 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($30,860 > 1,661$) atau $sig\ t < 5\%$ ($0,000 < 0,05$), artinya terdapat pengaruh variabel Literasi Asuransi Syariah (X1) terhadap Loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. Dengan demikian, maka hipotesis penelitian yaitu H1 yang berbunyi:

H₀₁ : Literasi Asuransi Syariah nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. (Ditolak)

H_{a1} : Religiusitas nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. (Diterima)

- 2) Variabel Pelayanan (X2), nilai t_{hitung} sebesar 3,788 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,756 > 1,661$) atau $sig\ t < 5\%$ ($0,000 < 0,05$), artinya terdapat

pengaruh variabel Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. Dengan demikian, maka hipotesis penelitian yaitu H2 yang berbunyi:

H₀₂ : pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. (Ditolak)

H_{a2} : pelayanan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. (Diterima)

- 3) Variabel Kualitas Produk (X3), nilai t_{hitung} sebesar 3,046 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,046 > 1,661$) atau $sig t < 5\%$ ($0,000 < 0,05$), artinya terdapat pengaruh variabel kualitas produk (X3) terhadap Loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. Dengan demikian, maka hipotesis penelitian yaitu H3 yang berbunyi:

H₀₂ : kualitas produk nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. (Ditolak)

H_{a2} : kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. (Diterima)

b. Uji F

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel bebas yaitu Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu loyalitas nasabah

Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. Pengujian ini dilakukan dengan uji F, dengan tingkat signifikansi sebesar 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4. 47
Hasil Uji F

<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>F_{hitung}</i>	<i>F_{tabel}</i>	<i>Sig</i>
0,961	0,923	0,920	353,93	2,71	0,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2023

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai signifikansi F (0,000) < Signifikansi α (0,05), yaitu (0,000 < 0,05) atau dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} . Dimana dari hasil perhitungan diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (353,93 > 2,71). Berdasarkan perhitungan tersebut maka keputusannya adalah secara statistik dapat dibuktikan bahwa semua variabel independen yang terdiri dari Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. Dari hasil pengujian tersebut disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. Dengan demikian maka hipotesis penelitian yakni H4, yang berbunyi:

H₀₄ : Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. (Ditolak)

H_{a4} : Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk signifikan terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin.
(Diterima)

Berdasarkan pada hasil uji t dan uji F di atas, maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin dipengaruhi oleh Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk, baik secara parsial maupun secara simultan.

B. Analisis Data

1. Pengaruh Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk secara parsial terhadap Loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin

Loyalitas nasabah ialah komitmen yang kuat untuk melakukan banyak pembelian berulang dari produk yang dipilih atau menggunakan layanan secara konsisten di masa depan (Cheng & Rashid, 2013, hlm. 102). Loyalitas nasabah dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin yang diukur melalui indikator: kesetiaan terhadap pembelian produk, ketahanan terhadap pengaruh negatif mengenai perusahaan, dan mereferensikan secara total eksistensi perusahaan.

Pengaruh secara parsial maksudnya adalah pengaruh dari Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk secara sendiri-sendiri terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin yang dianalisis menggunakan uji t. Hasil uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel yang terdiri dari Literasi

Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk memberikan pengaruh yang berbeda-beda terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin.

Berdasarkan pada hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 4.45 Literasi asuransi syariah memberikan pengaruh sebesar 0,771 terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. Dengan adanya Literasi asuransi syariah merupakan kualitas kemampuan untuk mengenali dan memahami ide-ide yang disampaikan secara visual mengenai asuransi syariah. Literasi asuransi syariah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah literasi asuransi syariah dari nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin yang tercatat pada tahun 2023 dan diukur melalui indikator: Pengetahuan dasar, pemahaman, kesadaran akan resiko dan pengetahuan manfaat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sadewo (2018) yang menyatakan bahwa literasi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Demikian pula penelitian Aisyah (2014) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh literasi terhadap loyalitas seseorang.

Berdasarkan pada hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 4.45 Pelayanan memberikan pengaruh sebesar 0,677 terhadap loyalitas Nasabah pada Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. Menurut Kotler dkk (2019) Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli / konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Pelayanan dalam penelitian ini diukur melalui 4 (empat) indikator menurut Hafidudin & Tanjung (2018, hlm. 63), yakni profesional (*fathanaah*), kesopanan dan keramahan (*tabligh*), jujur (*sidik*) dan amanah.

Berdasarkan pada hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 4.45 kualitas produk memberikan pengaruh sebesar 0,504 terhadap loyalitas Nasabah pada Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. Kualitas produk menunjukkan ukuran tahan lamanya produk itu, dapat dipercayainya produk tersebut, ketepatan (*precision*) produk, mudah mengoperasikan dan memeliharanya serta atribut lain yang nilai. Dari segi pandang pemasaran, kualitas diukur dalam ukuran persepsi pembeli tentang mutu atau kualitas produk tersebut. Kebanyakan produk disediakan atau diadakannya mulanya berawan pada satu diantara empat tingkat kualitas yaitu kualitas rendah, kualitas rata-rata (sedang), kualitas baik (tinggi), dan kualitas sangat baik (Oentoro, 2018, hlm. 128). Kualitas produk yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas produk Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin yang dilihat melalui indikator: kinerja, fitur produk, keandalan.

2. Pengaruh Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin

Pengaruh secara simultan maksudnya adalah pengaruh secara bersama-sama dari variabel bebas yang terdiri dari Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin yang dianalisis menggunakan Uji F.

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan nilai F_{tabel} , yang berarti bahwa secara simultan atau bersama-sama Literasi

Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin.

Berdasarkan pada hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 4.45 nilai *R Square* adalah sebesar 0,920 yang bermakna bahwa 92% loyalitas nasabah pada Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin di tentukan oleh Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk, sedangkan sisanya yakni 8% ditentukan oleh variabel lain diluar variabel penelitian.

Hal ini berarti bahwa untuk meningkatkan loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin aspek yang perlu diperhatikan adalah Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk yang dimiliki oleh nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin, karena semakin meningkat Literasi Asuransi Syariah, Pelayanan dan Kualitas Produk nasabah, maka akan semakin meningkat pula loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin.