

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum

a. Sejarah Singkat PT. Takaful Keluarga Indonesia

Berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada bulan Juli 1992 memunculkan pemikiran baru di kalangan ulama dan praktisi ekonomi syariah ketika itu untuk membuat asuransi Islam. Hal ini dikarenakan operasional bank Islam tidak bisa lepas dari praktik asuransi yang sesuai barang tertentu harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah pula.

Pada tanggal 27 Juli 1993 dibentuk tim TEPATI (Tim Pembentukan Takaful Indonesia) yang disponsori oleh Yayasan Abdi Bangsa (ICMI), Bank Muamalat Indonesia, Asuransi Tugu Mandiri, dan Departemen Keuangan (Depkeu) (yang pada saat itu diwakili oleh pejabat Depkeu Firdaus Djaelani dan Karnaen A. Perwataatmaja). Selanjutnya, beberapa orang anggota tim TEPATI berangkat ke Malaysia untuk mempelajari operasional asuransi Islam yang sejak tahun 1984 sudah beroperasi dan di dukung penuh oleh pemerintah ketika itu. Kemudian disusul dengan lima orang tim teknis TEPATI pada tanggal 7-10 September 1993.

Tim TEPATI memulai kerjanya di bidang perekonomian syariah dengan modal 30 juta rupiah (masing-masing 10 juta dari ICMI, BMI, dan Tugu Mandiri). Modal inilah yang digunakan untuk membiayai tim ke Malaysia untuk mengadakan seminar, dan persiapan-persiapan lain yang bersifat asuransi ke Depkeu.

Setelah melakukan berbagai persiapan, termasuk melakukan seminar nasional bulan Oktober 1993 di Hotel Indonesia dengan pembicara Purwanto Abdul-kadir (ketua umum DAI), K.H Ahmad Azhar Basyir, MA. (ulama), dan Mohd Fadli Yusof (CEO Syarikat Takaful Malaysia), Akhirnya pada tanggal 24 februari 1994 berdirilah PT. Syarikat Takaful Indonesia sebagai holding company dengan Direktur Utama Rahmat Husen, yang selanjutnya mendirikan dua anak perusahaan, yaitu PT. Asuransi Takaful Keluarga dan PT. Asuransi Takaful Umum.

PT. Asuransi Takaful Keluarga berdiri pada tanggal 25 Agustus 1994 dan diresmikan oleh Menteri Keuangan Mar'ie Muhammad di Hotel Sahid dengan modal disetor sebesar 5 miliar rupiah. Izin operasionalnya keluar pada tanggal 04 Agustus 1994 melalui Surat Ketetapan Menteri Keuangan No.Kep-38/KMK.017/1994. Sebenarnya apabila merujuk pada Undang-Undang No.2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian, PT. Asuransi Takaful Keluarga masih harus menunggu beberapa lama lagi karena sesuai dengan undang-undang bahwa investasi perusahaan pada suatu bank maksimal adalah 5% seluruh kekayaannya, tetapi karena Indonesia hanya memiliki 1 (satu) bank syariah yaitu Bank Muamalat Indonesia maka khususnya Asuransi Takaful seluruh investasinya boleh dilakukan pada Bank Muamalat. Ini merupakan suatu bentuk dukungan pada proses pembentukan Asuransi Syariah (Zulkifli, 2005, hal.5).

Terhitung mulai tahun 1995, PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga membuka cabang di beberapa kota besar di Indonesia, antara lain Bandung, Makassar, Surabaya, dan Medan.

Adapun produk PT. Takaful Keluarga antara lain:

1) Takaful Personal

Takaful personal adalah bentuk perlindungan asuransi syariah yang ditujukan untuk individu, dengan tujuan memberikan jaminan finansial atas risiko pribadi seperti kematian, kecelakaan, sakit, atau kebutuhan

Pendidikan. Adapun produk takaful personal yaitu:

- a) Takaful Dana Pendidikan
- b) Takaful EduPro
- c) Takaful Falah Proteksi
- d) Takaful Falah Saving
- e) Takaful Al-Khairat Individu
- f) Takaful Kecelakaan Diri Individu
- g) Takaful Al-khairat Plus

2) Takaful Korporat

Takaful korporat adalah bentuk perlindungan asuransi syariah yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan perlindungan risiko lembaga, perusahaan, atau badan usaha. Adapun produk takaful korporat yaitu:

- d) Takaful Al-Khairat Kumpulan
- e) Fulmediacare Gold
- f) Takaful Ziarah

3) Takaful Bancassurance

Takaful bancassurance adalah kerja sama strategis antara lembaga perbankan dan perusahaan asuransi syariah (takaful) dalam mendistribusikan produk-produk perlindungan berbasis syariah kepada nasabah bank. Model ini memungkinkan bank untuk menjadi saluran distribusi (distribution channel) bagi produk takaful, sehingga memudahkan nasabah dalam mengakses layanan proteksi dan investasi sesuai prinsip syariah. Adapun produk dari takaful bancassurance yaitu:

- c) Asuransi Hijrah Cendekia
- d) Takaful Pembiayaan

b. Visi dan Misi

Berdirinya lembaga asuransi syariah ini bertujuan untuk saling tolong menolong menghadapi musibah yang terkadang menimpa sebagian orang dengan cara mengganti dari uang yang telah dikumpulkan dari hasil premi untuk meringankan beban mereka. Islam juga mengarah pada berdirinya sebuah masyarakat yang tegak di atas asas saling membantu dan saling menopang, karena setiap muslim dan muslim lainnya saling bersaudara

- 1) Visi. Menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah yang terdepan dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis Syariah di Indonesia dengan profesional, amanah dan bermanfaat bagi masyarakat.
- 2) Misi Asuransi Takaful Keluarga
 - a) Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara professional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan.

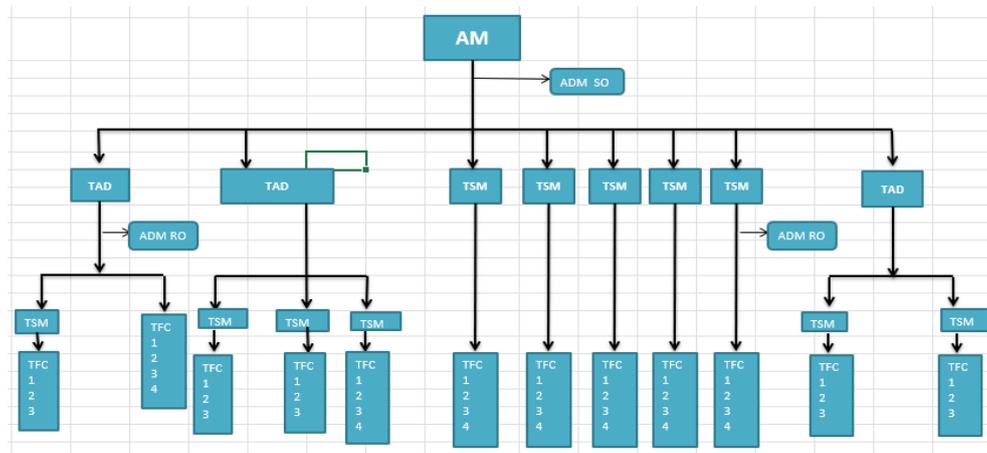
- b) Menciptakan sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.
- c) Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudahan serta informatif.
- d) Memberikan solusi dan pelayanan terbaik dalam perencanaan keuangan dan pengelolaan resiko bagi ummat dengan menawarkan jasa takaful dan keuangan syariah yang dikelola secara profesional, adil, tulus dan amanah.

c. Produk Asuransi Dana Pendidikan (Fulnadi)

Takaful Dana Pendidikan merupakan produk asuransi jiwa syariah yang dikaitkan dengan program tabungan dan dirancang khusus untuk membantu setiap orangtua dalam merencanakan dana pendidikan buah hatinya. Pola penarikan dana disesuaikan dengan kebutuhan biaya untuk setiap jenjang pendidikan mulai dari Taman Kanak-kanak hingga Perguruan Tinggi.

Takaful Dana Pendidikan menghadirkan proteksi finansial bagi keberlangsungan pendidikan sang buah hati hingga Perguruan Tinggi bahkan bilamana orangtua tertimpa musibah meninggal dunia atau cacat tetap total dalam masa perjanjian.

d. Struktur Organisasi



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi

Sumber : Dari PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya 2025

e. Deskripsi Data Responden

1) Identitas Responden

a) Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan pada perolehan data penelitian yang telah dilakukan dengan melakukan penyebaran data kuesioner, peneliti memperoleh data umur responden peserta yang telah membeli produk Fulnadi (Dana Pendidikan) di PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya yang dapat dilihat dari tabel di bawah ini sebagai berikut :

Tabel 4.1 Usia Responden

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	30-40 Tahun	5	16.6%
2	41-50 Tahun	20	66,6%
3	51-60 Tahun	5	16.1%
Total		30	100%

Sumber : Data primer yang diolah 2025

Berdasarkan pada tabel 4.1 di atas dapat dilihat menunjukkan sebagian besar peserta asuransi Produk Fulnadi yang telah bergabung pada PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya di Banjarmasin memiliki tingkatan usia 30-40 tahun sebanyak 5 orang, sedangkan pada usia 41-50 tahun hanya sebanyak 15 orang dan untuk usia 51-60 tahun ada 5 orang responden

b) Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan pada perolehan data penelitian yang telah dilakukan dengan melakukann penyebaran data kuesioner, memperoleh jenis kelamin responden nasabah yang telah membeli produk Fulnadi (dana pendidikan) di PT. Takaful Keluarga cabang Surabaya di Banjarmasin yang dapat dilihat dari tabel di bawah ini sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-laki	23	76,7%
2	Perempuan	7	23,3%
Total		30	100%

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, Data diolah tahun 2025

Berdasarkan pada tabel 4.2 di atas dapat dilihat menunjukkan sebagian besar peserta yang telah bergabung pada PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya di Banjarmasin memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 18 orang dengan persentasi 76,7%, responden perempuan sebanyak 7 orang dengan persentasi 23,3%. Jadi dapat disimpulkan bahwa laki-laki memiliki kesadaran dan ketertarikan lebih tinggi untuk memeiliki produk Fulnadi.

c) Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 30 orang responden melalui penyebaran kuesioner. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana pada lampiran

d) Deskripsi Variabel Pelayanan

Variabel pelayanan pada penelitian ini diukur melalui 14 butir pertanyaan yang mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil dari tanggapan yang sudah didapatkan untuk variabel pelayanan dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan

No	Pernyataan	Skor					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	X. 1	9	15	6			30
2	X. 2	10	16	4			30
3	X. 3	5	21	4			30
4	X. 4	11	14	4	1		30
5	X. 5	9	17	4			30
6	X. 6	8	18	4			30
7	X. 7	7	19	4			30
8	X. 8	13	13	4			30
9	X. 9	10	17	3			30
10	X. 10	8	16	6			30
11	X. 11	8	14	8			30
12	X. 12	8	20	2			30
13	X. 13	9	19	2			30
14	X. 14	7	18	5			30

Sumber : Data primer yang diolah 2025

Berdasarkan tabel 4.3 pada pernyataan X.1 PT. Takaful Keluarga memberikan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan terdapat 6 netral, 15 responden setuju, dan 9 responden sangat setuju. Pada pernyataan X.2 saya merasa aman dan

percaya terhadap layanan yang diberikan oleh Perusahaan terdapat 4 netral, 16 responden setuju, dan 4 responden sangat setuju. Pada pernyataan X.3 Informasi yang saya terima dari Perusahaan selalu akurat dan mudah dipahami terdapat 4 netral, 21 responden setuju, dan 5 responden sangat setuju. Pada pernyataan X.4 Agen asuransi memberikan layanan dengan cepat sesuai kebutuhan saya terdapat 1 tidak setuju, 4 responden netral, 14 responden setuju, dan 11 responden sangat setuju. Pada pernyataan X.5 Keluhan atau permasalahan saya ditangani dengan cepat dan tuntas terdapat 4 responden netral, 17 responden setuju dan 9 responden sangat setuju. Pada pernyataan X.6 Karyawan PT. Takaful Keluarga merespons dengan cepat pertanyaan saya terdapat 4 responden netral, 18 responden setuju, dan 8 responden sangat setuju. Pada pernyataan X.7 Karyawan Perusahaan menunjukkan sikap sopan dengan menyapa dan memberi salam dengan lembut terdapat 4 responden netral, 19 responden setuju dan 7 responden sangat setuju. Pada pernyataan X.8 karyawan berpakaian sopan dan menutup aurat sesuai syariah Islam terdapat 4 responden netral, 13 responden setuju, dan 13 responden sangat setuju. Pada pernyataan X.9 Jaminan produk yang diberikan PT. Takaful Keluarga sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sehingga menenteramkan hati saya terdapat 3 responden netral, 17 responden setuju, dan 10 responden sangat setuju. Pada pernyataan X.10 karyawan menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan situasi pribadi saya terdapat 6 responden netral, 16 responden setuju, dan 8 responden sangat setuju. Pada pernyataan X.11 saya merasa diperlukan secara personal dan bukan sebagai pelanggan biasa terdapat 8 responden netral, 14 responde setuju, dan 8 responden sangat setuju. Pada pernyataan X.12 Perusahaan memahami kebutuhan

saya dan memberikan solusi yang sesuai terdapat 2 responden netral, 20 responden setuju, dan 8 responden sangat setuju. Pada pernyataan X.13 saya dapat mengakses fasilitas layanan Asuransi Fulandi, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi lainnya terdapat 2 responden netral, 19 responden setuju, 9 responden sangat setuju. Pada pernyataan terakhir X.14 Petugas Asuransi memiliki pengetahuan yang luas untuk mengenai manfaat produk terdapat 5 responden netral, 18 responden setuju, dan 7 responden sangat setuju.

e) Deskripsi Variabel Kepuasan Peserta

Variabel kepuasan peserta pada penelitian ini diukur melalui 5 butir pernyataan yang mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil dari tanggapan yang sudah didapatkan untuk variabel kepuasan pelanggan dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 4. 4Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Peserta

No	Pernyataan	Skor					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Y. 1	10	16	4			30
2	Y. 2	7	18	4			30
3	Y. 3	8	17	5			30
4	Y. 4	7	18	4	1		30
5	Y. 5	6	20	3	1		30

Sumber : Data primer yang diolah 2025

Berdasarkan tabel 4.4 pada pernyataan Y.1 saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PT. Takaful Keluarga selama menjadi peserta asuransi Fulnadi terdapat 4 responden netral, 16 responden setuju, dan 10 responden setuju. Pada pernyataan Y.2 Produk Fulnadi sesuai dengan harapan dan kebutuhan Pendidikan anak saya terdapat 4 responden netral, 18 responden setuju, dan 7

responden sangat setuju. Pada pernyataan Y.3 saya selalu menggunakan produk asuransi Fulnadi terdapat 5 responden netral, 17 responden setuju, dan 8 responden sangat setuju. Pada pernyataan Y.4 saya bersedia merekomendasikan produk asuransi Fulnadi kepada orang lain karena keputusan yang saya rasakan terdapat 1 responden tidak setuju, 4 responden netral, 18 responden setuju, dan 7 responden sangat setuju. Pada pernyataan Y.5 saya merasa keputusan saya untuk memilih PT. Takaful Keluarga adalah pilihan yang tepat terdapat 1 responden tidak setuju, 3 responden netral, 20 responden setuju, dan 6 responden sangat setuju.

B. Pembahasan

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah instrument indikator dari masing-masing variabel dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian (Ghozali, 2021, hal.66). Pada tingkat signifikan 0,05% dan jumlah sampel yaitu 30 orang, maka dari tabel r diperoleh koefisien korelasi tabel:

$$df = n - 2$$

$$df = 30 - 2$$

$$df = 28$$

$$r \text{ tabel diperoleh} = 0,306$$

Dengan demikian jika suatu item pernyataan mempunyai nilai item total correlation atau koefisien validitas atau r hitung $>$ r tabel = 0,306 maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan layak digunakan, sebaliknya jika suatu item pernyataan mempunyai nilai item total correlation atau koefisien validitas atau r

hitung $<$ r tabel = 0,306 maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid, sehingga item pernyataan tersebut tidak layak digunakan dalam kuesioner :

Tabel 4. 5 Hasil Pengujian dari Validitas

Variabel / Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Pelayanan (X)			
X.1	0,794	0,306	VALID
X.2	0,780	0,306	VALID
X.3	0,703	0,306	VALID
X.4	0,715	0,306	VALID
X.5	0,694	0,306	VALID
X.6	0,773	0,306	VALID
X.7	0,644	0,306	VALID
X.8	0,550	0,306	VALID
X.9	0,709	0,306	VALID
X.10	0,734	0,306	VALID
X.11	0,726	0,306	VALID
X.12	0,653	0,306	VALID
X.13	0,809	0,306	VALID
X.14	0,719	0,306	VALID
Kepuasan Peserta (Y)			
Y.1	0,754	0,306	VALID
Y.2	0,912	0,306	VALID
Y.3	0,874	0,306	VALID
Y.4	0,889	0,306	VALID
Y.5	0,846	0,306	VALID

Sumber : Hasil Penelitian Data SPSS 2025

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa hasil seluruh item pernyataan dari kuesioner yang digunakan untuk mengukur indikator-indikator dalam penelitian ini mempunyai r hitung atau nilai korelasi di atas nilai r tabel yaitu 0,309. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang ada dalam penelitian ini dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan sebagai alat dalam pengumpulan data, bahwa suatu instrument pada penelitian harus dapat dipercaya

dan cukup baik. Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila suatu jawaban dari seorang responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2021, hal.66). Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Tabel 4. 6 Hasil Pengujian dari Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	N of Items	Keterangan
Pelayanan (X)	0,925	0,60	14	Reliabel
Kepuasan Peserta (Y)	0,907	0,60	5	Reliabel

Sumber : Hasil Penelitian Data SPSS 2025

Berdasarkan tabel 4.6 uji reliabilitas di atas dapat dilihat bahwa dari tabel menunjukkan variabel pelayanan (X) memiliki *Cronbach's Alpha* 0,925 dan sama pada *Cronbach's Alpha* variabel kepuasan peserta (Y) sebesar 0,907. Sehingga pada uji ini dapat disimpulkan bahwa variabel X dan Y memiliki nilai diatas 0,60 dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

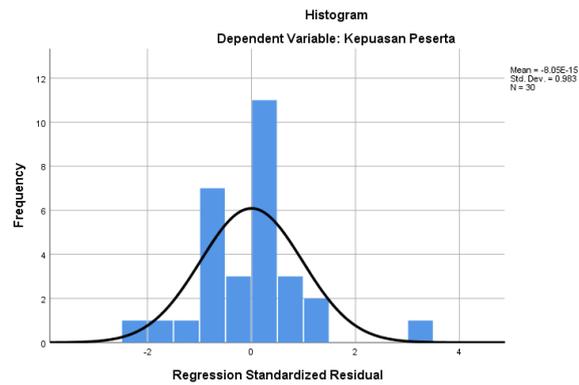
a. Uji Normalitas

Menurut (Sahir, 2022, hal.69) Uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi pada variabel tersebut merupakan variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Adapun rumus yang digunakan dalam uji normalitas ini adalah Kolmogorov-smirnov dengan keteantuanann jika data memiliki distribusi signifikan $>0,05$ maka data tersebut dapat dikatakan normal dan jika tidak memiliki distribusi signifikan <0.05 maka data tersebut dikatakan tidak normal. Hasil dapat dilihat pada gambar grafik normal plot di bawah ini :

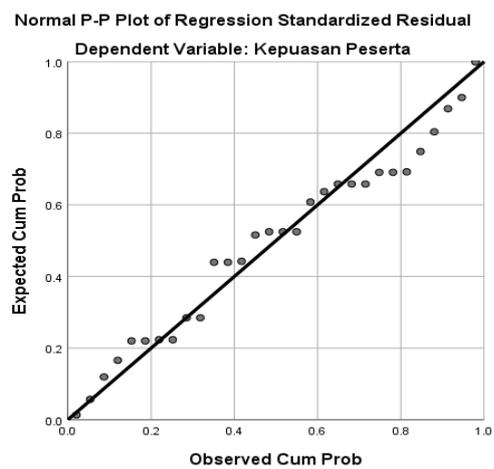
Tabel 4. 7 Uji Normalitas

Asymp. Sig (2- tailed) ^c	Unstandardized Residual
	.150

Sumber : Hasil Penelitian Data SPSS 2025

**Gambar 4. 2 Diagram Uji Normalitas**

Sumber : Hasil Penelitian Data SPSS 2025

**Gambar 4. 3 Diagram P-Plot**

Sumber : Hasil Penelitian Data SPSS 2025

Dari hasil uji normalitas yang disajikan pada gambar diatas dapat disimpulkan bahwa hasil dari semua data berdistribusi secara normal, beseran data berada pada sekitar garis diagonal. jadi model regrasi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Linieritas

Pengujian linearitas dilakukan dalam pengujian model persamaan regresi suatu variabel Y atas variabel X. Uji linieritas digunakan guna pemenuhan syarat analisis regresi yang mengharuskan adanya hubungan fungsional antara X dan Y pada populasi yang linear. Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel secara signifikansi mempunyai pengaruh linear atau tidak (Ghozali, 2021, hal.203). Pengambilan keputusan pengujian berdasarkan, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka terdapat hubungan yang linear dan jika nilai signifikansi $< 0,05$ tidak terdapat hubungan yang linear.

Tabel 4.8 Uji Linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Peserta * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	206.633	13	15.895	9.478	.000
		Linearity	160.474	1	160.474	95.686	.000
		Deviation from Linearity	46.159	12	3.847	2.294	.061
	Within Groups	26.833	16	1.677			
	Total		233.467	29			

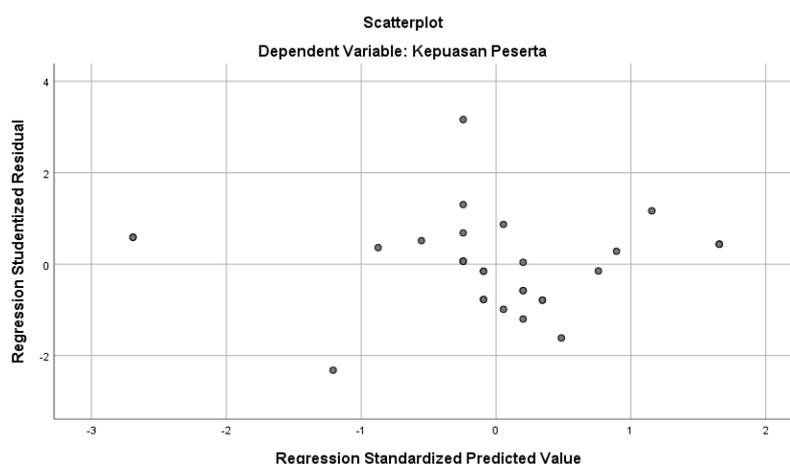
Sumber : Hasil Penelitian Data SPSS 2025

Dari hasil tabel 4.8 pengujian di atas diketahui bahwa nilai signifikansi 0,061 $> 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan antara pelayanan dengan kepuasan peserta.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menguji model regresi apakah terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain

tetap, maka bisa disebut dengan homoskedastisitas dan jika terdapat perbedaan disebut dengan heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat menggunakan metode grafik scatterplot yang dihasilkan dari output program SPSS versi 26, apabila pada gambar menunjukkan tidak ada pola yang jelas serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y (Sahir, 2022, hal.69). Maka hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi adanya heteroskedastisitas melalui grafik scatterplot sebagai berikut :



Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Hasil Penelitian Data SPSS 2025

3. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan uji analisis regresi linear sederhana untuk memprediksi seberapa besar hubungan positif pelayanan terhadap kepuasan peserta dan memprediksi nilai dari kepuasan peserta apabila nilai pelayanan mengalami kenaikan atau penurunan (Sahir, 2022, hal.55). Analisis ini menggunakan data berdasarkan kuesioner yang dibagikan. Perhitungan uji ini dilakukan dengan

bantuan SPSS. Adapun hasil dari uji analisis regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	160.474	1	160.474	61.558	.000 ^b
	Residual	72.993	28	2.607		
	Total	233.467	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

b. Predictors: (Constant), Pelayanan

Sumber : Hasil Penelitian Data SPSS 2025

Dari tabel 4.9 di atas diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 (< 0.05) dan nilai F hitung sebesar 61.558. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta asuransi. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_1) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan peserta diterima, sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (t)

Uji Parsial (Uji t) Menurut (Sahir, 2022, hal.53-54) uji t bertujuan untuk mengetahui variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat nilai signifikan variabel. Adapun kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah:

- 1) Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 4. 10 Hasil Uji (parsial) t**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.449	2.682		-.167	.868
	Pelayanan	.361	.046	.829	7.846	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber : Hasil Penelitian Data SPSS 2025

Pada tabel 4.10 diketahui nilai sig. untuk pengaruh (parsial) X Terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 7.846 > t_{tabel} 1,697$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Peserta (Y).

b. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan (X) terhadap Kepuasan Peserta Asuransi (Y), dilakukan perhitungan statistik dengan menggunakan koefisien Determinasi (KD).

Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.829 ^a	.687	.676	1.615

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber : Hasil Penelitian Data SPSS 2025

Hasil tabel 4.11 di atas menjelaskan bahwa besarnya nilai hubungan (R) yaitu sebesar 0,829. Dari *output* tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square)

sebesar 0,676 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan peserta) adalah sebesar 82.9%. sedangkan sisanya yaitu sebesar 17,1%.

C. Hasil Penelitian

Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan peserta asuransi produk fulnadi (dana pendidikan) Cabang Surabaya di Banjarmasin. Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta asuransi, artinya setiap terjadinya penambahan pada pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan peserta asuransi. Jika ada penurunan pada pelayanan maka akan menurunnya kepuasan peserta asuransi. Hal ini yang diperkuat dan didukung oleh nilai sig. Lebih kecil dari nilai alpha yaitu $0,00 < 0,05$ artinya pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta asuransi. Selanjutnya dapat dilihat hasil t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $t_{hitung} 7.846 > t_{tabel} 1,697$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta asuransi. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan peserta.

D. Analisis Data

Dari hasil penelitian yang ditentukan peneliti, maka pengaruh pelayanan terhadap kepuasan peserta asuransi Produk Fulnadi (dana pendidikan) PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya di Banjarmasin. Berdasarkan dari hasil penelitian,

penelitian ini sejalan dengan temuan yang dilakukan oleh Yurianto & Dewi (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada produk asuransi unit link PT. Prudential Life Assurance. Dengan demikian, meskipun jenis produk dan perusahaan berbeda, secara umum kualitas pelayanan tetap menjadi determinan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, yang menunjukkan adanya konsistensi teoritik dan empiris antara satu penelitian dengan yang lain.

Demikian pula dalam penelitian Silviyanti (2020) di PT. Takaful Keluarga Bengkulu ini, di mana hasil uji statistiknya juga menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan kontribusi sebesar 59,1%. Jika dibandingkan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan kontribusi sebesar 82,9%, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diterapkan di PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya di Banjarmasin memiliki efektivitas yang lebih tinggi dalam menciptakan kepuasan, yang mungkin disebabkan oleh pelatihan karyawan, prosedur layanan yang lebih responsif, serta pendekatan yang lebih personal kepada peserta asuransi.

Penelitian yang dilakukan oleh Andrina Monica, (2024) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Asuransi Dana Pendidikan (Fulnadi) Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi di PT. Takaful Keluarga Cabang Makassar)”. Diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai koefisien regresi positif, dengan nilai t hitung sebesar 7,270, lebih besar dari t tabel sebesar 1,703, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta

asuransi. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Takaful Keluarga, maka semakin tinggi tingkat kepuasan peserta asuransi.

Temuan ini konsisten dengan teori kepuasan pelanggan (Indrasari, 2019, hal. 82) yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik seperti respons cepat, keramahan petugas, kejelasan informasi, dan kemudahan dalam proses klaim akan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan. Dalam konteks asuransi Fulnadi, kualitas pelayanan yang prima menjadi faktor penting yang membentuk persepsi positif peserta terhadap layanan yang mereka terima. Dengan demikian, perusahaan perlu terus menjaga dan meningkatkan standar pelayanan kepada peserta, karena kualitas pelayanan terbukti menjadi salah satu penentu utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.