

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian Dan Karakteristik Responden

4.1.1 Sejarah AJB Bumi Putra 1912

Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 adalah perusahaan asuransi jiwa nasional milik bangsa Indonesia pertama dan tertua. Ia didirikan pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang Jawa Tengah, dengan nama” *Oderlingen Levensverzerkering Maatschappij Persatoean Goeroe-Goeroe Hindia Belanda*” atau disingkat O.L.Mij. PGHB. Perusahaan ini digagas dan didirikan oleh Mas Ngabehi Dwidjosejowo, seorang guru di Yogyakarta yang juga sekretaris Boedi Oetomo, sebuah organisasi yang memelopori gerakan kebangkitan nasional. Dua orang guru yang lainnya yaitu Mas Karto Hadi Soebrotoe dan Mas Adi Moedjojo turut mendirikan perusahaan ini, masing-masing sebagai direktur dan bendahara. Bersama R. Soepadmo dan M Darmowidjojo, kelima pendiri dan juga anggota O.L.Mij. PGHB ini pemegang polis pertama.

Bumi Putra memulai usahanya tanpa modal. Pembayaran premi pertama oleh kelima tokoh tersebut dianggap sebagai modal awal perusahaan, dengan syarat Uang Pertanggungan tidak akan dibayarkan kepada ahli waris Pemegang Polis yang meninggal sebelum berjalan tiga tahun

penuh. Para pengurus saat itu juga tidak mengharapkan Honorarium, sehingga mereka bekerja secara sukarela.

Pada mulanya perusahaan hanya melayani para guru sekolah Hindia Belanda, kemudian perusahaan memperluas jaringan pelayanannya ke masyarakat umum, dan mengganti namanya menjadi, O.L.Mij Boemi Poetera yang sekarang dikenal sebagai Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912.

Pada tahun 1912, perusahaan pindah ke Yogyakarta. Pada tahun 1934 perusahaan melebarkan sayapnya dengan membuka cabang-cabang di Bandung, Jakarta, Surabaya, Medan, Palembang, Pontianak, Banjarmasin, dan Ujung Pandang.

Dengan semakin berkembangnya Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912, maka pada tahun 1958 secara bertahap kantor pusat dipindahkan ke Jakarta, dan pada tahun 1959 secara resmi kantor pusat Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 berdomisili di Jakarta.

Selama lebih Sembilan dasawarsa, Bumi Putra telah berhasil melewati berbagai rintangan yang amat sulit, antara lain pada masa penjajahan, masa revolusi, dan masa-masa krisis ekonomi seperti Sanering di tahun 1965 dan krisis moneter yang mulai pada pertengahan tahun 1997.

Salah satu kekuatan Bumi Putra adalah kepemilikan dan bentuk perusahaannya yang unik, dimana Bumi putra adalah perusahaan satu-satunya di Indonesia yang berbentuk ”mutual” atau “usaha bersama”, artinya pemilik perusahaan adalah para pemegang polis bukan pemegang saham. Jadi perusahaan tidak berbentuk PT atau Koperasi. Hal ini dikarenakan premi yang diberikan kepada perusahaan sekaligus yang dianggap sebagai modal. Badan perwakilan anggota yang merupakan perwakilan para pemegang polis ikut serta menentukan garis-garis besar haluan perusahaan, memilih dan mengangkat direksi, dan ikut serta mengawasi jalanya perusahaan.

Kini kantor pusatnya di Jakarta, pengurus Bumi putra mengendalikan perusahaan yang jaringannya tersebar diseluruh penjuru tanah air dan melakukan hubungan internasional dengan rekan-rekan di Negara lain. Sekitar 2.900 karyawan 18000 agen dan 610 kantor, melayani lebih dari 9 juta pemegang polis dan peserta.⁷⁸

4.1.2 Sejarah AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang

Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Cabang Syariah memperoleh izin pendirian sejak 26 September 2002, sesuai dengan surat keputusan Direksi AJB Bumi Putra 1912 NO.SK.9/DIR/2002 tentang pembentukan Divisi Asuransi Jiwa

⁷⁸ Fille Modul *Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912*

Syariah dan Cabang Asuransi Jiwa Syariah, karena semakin meningkatnya kesadaran umat untuk bermuamalah sesuai prinsip syariah, bahwa dalam rangka mengantisipasi perubahan lingkungan makro yang demikian pesat serta dalam upaya mempertajam penetrasi pemasaran asuransi jiwa syariah maka AJB Bumi Putra 1912 membentuk Divisi Asuransi Jiwa Syariah dan Cabang Asuransi Jiwa Syariah.

Kantor Cabang Asuransi Jiwa Syariah yang berdiri pertama kali di Jakarta sesuai Surat Keputusan Direksi NO.SK.9/DIR/2002 Tanggal 8 November 2002, dan kemudian menyebar luas di berbagai kota termasuk di Semarang salah satunya.

Kantor Cabang Asuransi Jiwa Syariah berfungsi sebagai pengelola kegiatan operasional pemasaran asuransi jiwa syariah dan pelayanan kepada pemegang polis.⁷⁹

4.1.3 Visi, Misi Dan Tujuan AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang

4.1.3.1 Visi

AJB Bumi Putra 1912 cabang syariah berpedoman kepada falsafah perusahaan Profesionalisme, idealisme dan mutualisme dan menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional yang kuat, modern dan menguntungkan didukung oleh Sumber Daya

⁷⁹ *Ibid*, Fille Modul Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912

Manusia (SDM) professional yang menjunjung tinggi nilai-nilai idealisme serta mutualisme.

4.1.3.2 Misi

Menjadikan Bumi Putra senantiasa berada di benak dan di hati masyarakat Indonesia dengan:

1. Menyediakan pelayanan dan produk jasa asuransi jiwa berkualitas sebagai wujud partisipasi pembangunan nasional melalui peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia.
2. Menyelenggarakan berbagai pelatihan dan pendidikan untuk menjamin pertumbuhan kompetensi karyawan, peningkatan produktivitas dan peningkatan kesejahteraan dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada pemegang polis.
3. Mendorong terciptanya iklim kerja yang motivatif dan inovatif untuk mendorong proses bisnis internal perusahaan yang efektif dan efisien.

4.1.4 Tujuan

Tujuan didirikannya Asuransi Jiwa Bersama 1912 yaitu sebagai sarana pengelola program kesejahteraan hari tua (pensiun) untuk membantu seluruh lapisan masyarakat yang berpenghasilan agar dapat mempersiapkan dana secara terencana bagi kehidupan dihari tuanya.

4.2 Struktur Organisasi

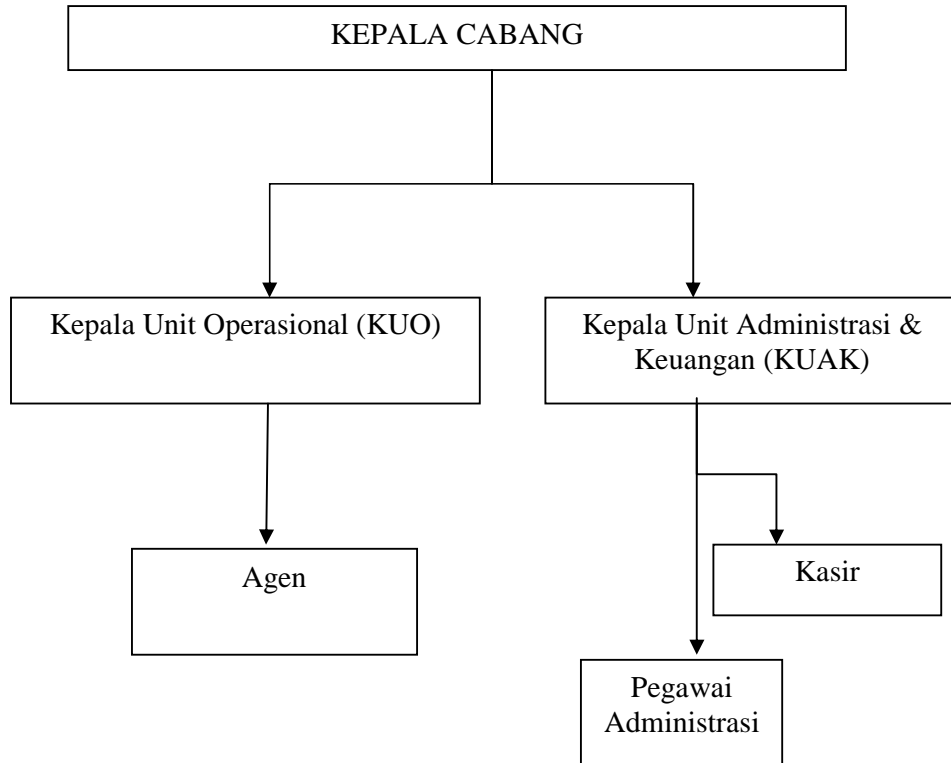
Struktur Organisasi merupakan susunan pembagian kerja, wewenang dan system komunikasi dalam mewujudkan tujuan kantor atau organisasi. Dengan demikian kegiatan yang beraneka ragam dalam suatu perusahaan disusun secara teratur, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan baik. Struktur Organisasi dari suatu perusahaan dalam penerapannya selalu berbeda-beda dengan perusahaan lain sehinggalah untuk menetapkan suatu struktur organisasi harus melihat kepada kebutuhan dan jenis perusahaan yang menggunakannya.

Struktur Organisasi yang dipakai oleh AJB Bumi Putra 1912 Cabang syariah Semarang adalah struktur organisasi lini dan staf dimana secara vertikal jenjang wewenang dan tanggung jawab mengalir dari atas kebawah berupa perintah dan dari bawah keatas berupa laporan. Sedangkan secara horizontal terdapat kordinasi antara karyawan setingkat. Berikut disajikan setruktur Organisasi pada AJB Bumi Putra 1912 Cabang syariah Semarang.⁸⁰

⁸⁰ *Ibid*, Fille Modul Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912

Gambar 4.1

Struktur **Organisasi Kantor Cabang**



4.2.1 Deskripsi Jabatan

4.2.1.1 Kepala cabang

Kepala cabang adalah seorang pejabat yang karena tugas dan tanggung jawabnya di berikan amanah oleh perusahaan untuk memimpin sebuah organisasi Kantor Cabang. Kepala Cabang berperan dalam melaksanakan pengembangan organisasi keagenan, kegiatan operasional

produksi, operasional konservasi, operasional pengelolaan dana, kegiatan administrasi keuangan, kehumasan dan pelayanan kepada pemegang polis, serta melaksanakan pengendalian dan evaluasi atas pelaksanaannya.

Kepala Cabang bertanggung jawab kepada Kepala Wilayah, mengkoordinir dan membawahi :

1. Kepala Unit Operasional
2. Kepala Unit Administrasi dan Keuangan
3. Agen Koordinator

4.2.1.2 Kepala Unit Administrasi & Keuangan (KUA)

Kepala Unit Administrasi dan Keuangan adalah seorang pejabat yang karena tugas dan tanggung jawabnya diberikan amanah oleh perusahaan untuk berperan dalam melaksanakan, membina, mengawasi, dan mengendalikan kegiatan administrasi keuangan, serta pelayanan kepada Pemegang Polis, Agen Koordinator dan Agen.

4.2.1.3 Kepala Unit Operasional (KUO)

Kepala Unit Operasional adalah seorang pejabat yang karena tugas dan tanggung jawabnya diberikan amanah oleh perusahaannya untuk berperan dalam melaksanakan, membina, mengendalikan kegiatan operasional penjualan, operasional konservasi dan pelayanan kepada Pemegang Polis.

Kepala Unit Operasional bertanggung jawab kepada Kepala Cabang dan mengkoordinir Agen dalam unit kerjanya.

4.2.1.4 Kasir

Kasir adalah seorang pejabat fungsional yang karena tugas dan tanggung jawabnya diberikan amanah oleh perusahaan untuk berperan dalam melaksanakan tertib administrasi, sirkulasi dan laporan keuangan.

Bagian Kasir berfungsi sebagai penerima pembayaran premi pertama dan mencocokkannya dengan faktur penerimaan kas yang diterima dari bagian Penata Usaha. Kasir bertanggung jawab kepada Kepala Unit Administrasi Keuangan.

4.2.1.5 Pegawai Administrasi

Pegawai Administrasi adalah seorang karyawan yang karena tugas dan tanggung jawabnya diberikan amanah oleh perusahaan untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi.

Pegawai Administrasi bertanggung jawab kepada Kepala Unit Administrasi Keuangan.

4.2.1.6 Agen Mitra

Agen Mitra adalah patner agen yang kerjanya dilapangan untuk mencari nasabah.

4.2.1.7 Berikut adalah Penghargaan dan Apresiasi yang telah diraih oleh AJB Bumiputera 1912 Cabang Syariah Semarang

Gambar 4.2



Bumiputera telah lima kali menerima penghargaan The Best Brand Award yaitu tahun 2000, 2002, 2003, 2004, 2005 dan 2006 serta Indonesia Golden Brand pada tahun 2005 untuk kategori Asuransi Jiwa sebagai merk terpopuler dan merk terbaik.

Bumiputera menerima ICSA (Indonesia Customer Satisfaction Award) 2002 dan 2003.

Bumiputera menerima SCSI (Solo Customer Satisfaction Index) tahun 2003.

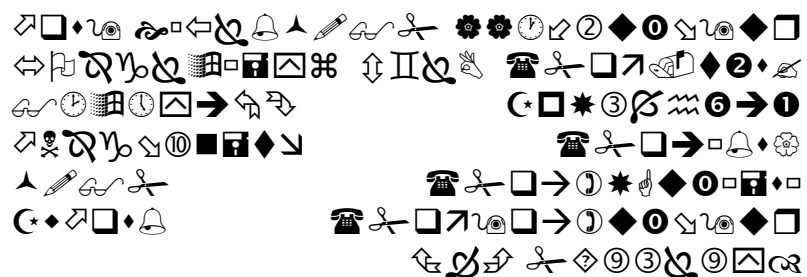
4.2.2 Produk AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang

4.2.2.1 Produk Asuransi Mitra Iqra' (MI)

Dirancang untuk memprogram pendidikan anak secara syariah mulai dari tingkat Taman Kanak-kanak sampai dengan anak menjadi sarjana S1, sekaligus berfungsi untuk menata kesejahteraan keluarga agar kelak apabila orang tua meninggal tidak sampai kesejahteraan dan pendidikan anak terabaikan.

Produk ini dinamai Mitra Iqra' terkandung maksud, agar anak-anak yang diambilkan program pendidikan lewat Bumi putra Syariah kelak bisa mengikuti sifat-sifat dan ketaladanan Nabi besar Muhammad S.A.W.

Firman Allah dalam surat An-Nisa' ayat 9:



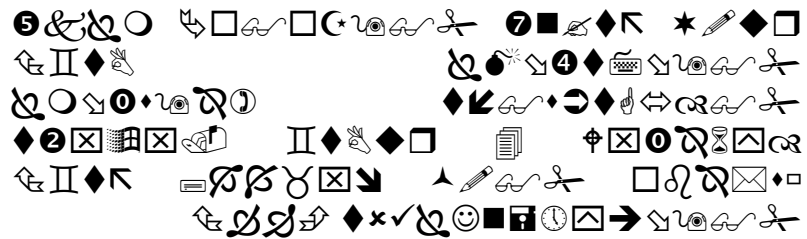
Artinya: “Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka, oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar”. (Q.S. An-Nisaa’: 9)

4.2.2.2 Produk Mitra Maburr (MM)

Program Mitra Maburr dirancang secara khusus untuk memprogram kebutuhan dana saat menunaikan ibadah haji ke tanah suci.

Menunaikan Spiritual ibadah Haji adalah melaksanakan rukun islam yang kelima, nyaris menjadi ikhtiar dan impian kita semua. Sayang sekali bahwa dengan keterbatasan biaya ikhtiar itu kerap hanya berakhir dalam bentuk doa-doa panjang diujung ibadah kita. Dengan Mitra Maburr, kita dapat merancang melaksanakan ibadah haji dengan tentram, tanpa khawatir meninggalkan keluarga dirumah.

Firman Allah dalam Alqur'an surat Ali Imran ayat 97:



Artinya: "Dan Allah mewajibkan barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam". (Q.S. Ali Imran: 97)

4.3 Karakteristik Responden

4.3.1 Umur Responden

Adapun data mengenai umur responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Umur Responden
Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21 - 30 tahun	13	13.0	13.0	13.0
31 - 40 tahun	40	40.0	40.0	53.0
41 - 50 tahun	44	44.0	44.0	97.0
51 - 60 tahun	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

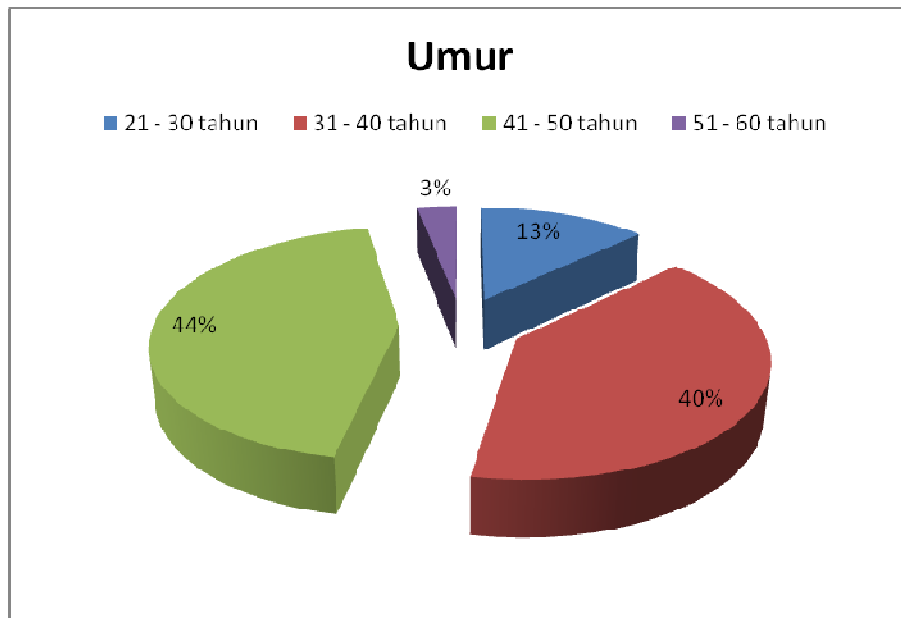
Sumber: Data primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 ini memperlihatkan bahwa Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang yang diambil sebagai responden sebagian besar berumur 31 – 50 tahun ke atas. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berumur 41 - 50 tahun sebanyak 44 orang, yang berumur 31 - 40 tahun sebanyak 40 orang, yang berumur 21 - 30 tahun sebanyak 13 orang, sedangkan yang berumur 51 - 60 tahun hanya 3 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar umur responden

yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.3



Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

4.3.2 Jenis Kelamin responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden
Jenis Kelamin

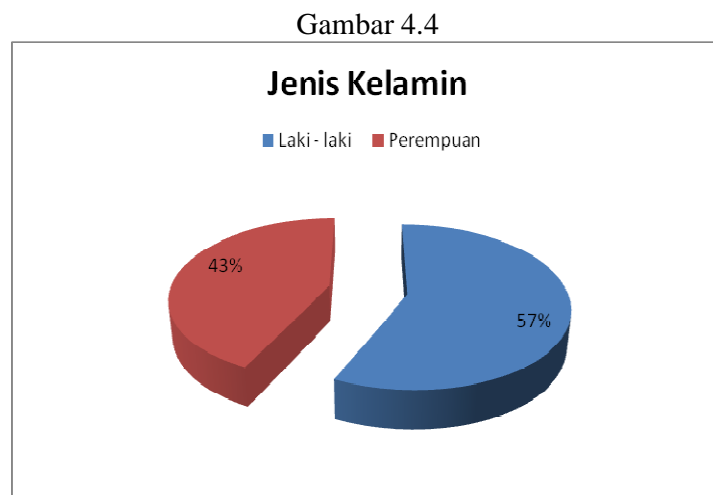
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki - laki	57	57.0	57.0	57.0
Perempuan	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 diatas, dapat

diketahui tentang jenis kelamin responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki - laki, yaitu sebanyak 57 orang, sedangkan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 43 orang.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar jenis kelamin responden yang dapat peneliti peroleh:



Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

4.3.3 Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Pekerjaan Responden
Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

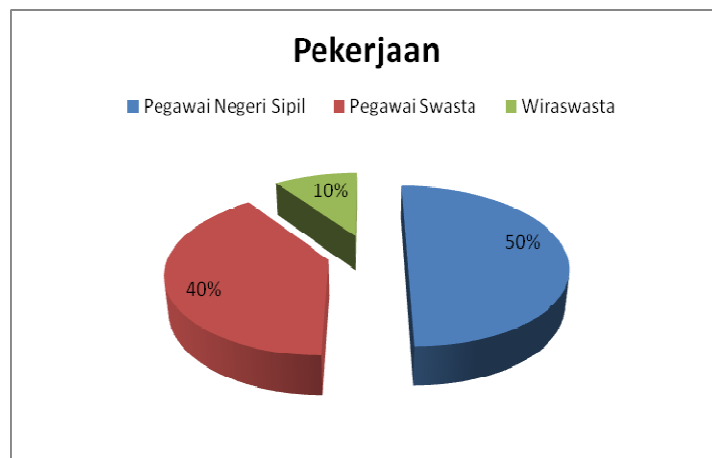
Valid Pegawai Negeri Sipil	50	50.0	50.0	50.0
Pegawai Swasta	40	40.0	40.0	90.0
Wiraswasta	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang yang diambil sebagai responden adalah pegawai negeri sipil yaitu sebanyak 50 orang, pegawai swasta sebanyak 40 orang, sedangkan wiraswasta sebanyak 10 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pekerjaan responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.5



Sumber: Data Primer yang diolah 2012

4.3.4 Pendidikan Terakhir Responden

Adapun data mengenai pendidikan terakhir responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah

Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Pendidikan Terakhir Responden
Pendidikan Terakhir

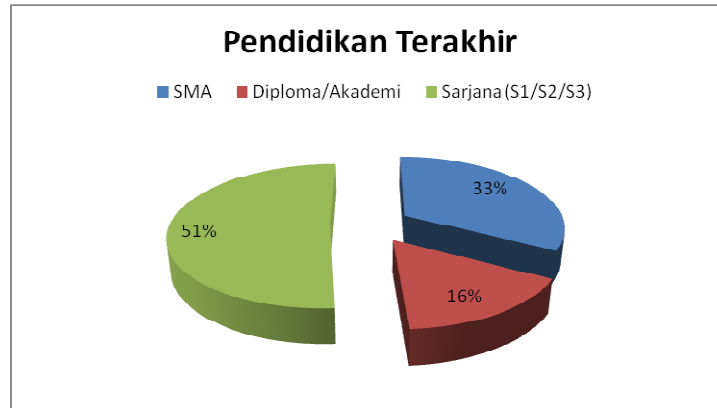
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA	33	33.0	33.0	33.0
Diploma/Akademi	16	16.0	16.0	49.0
Sarjana (S1/S2/S3)	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 memperlihatkan bahwa Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang yang diambil sebagai responden sebagian besar berpendidikan sarjana (S1/S2/S3). Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan sarjana (S1/S2/S3) Sebanyak 51 orang, yang berpendidikan SMA sebanyak 33 orang, sedangkan sisanya berpendidikan diploma/akademi sebanyak 16 orang, .

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pendidikan responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.6



Sumber: Data Primer yang diolah 2012

4.3.5 Status Perkawinan Responden

Adapun data mengenai status perkawinan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Status Perkawinan Responden
Status Perkawinan

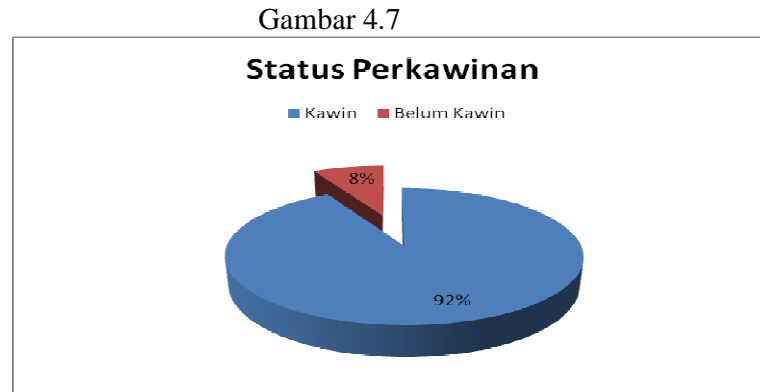
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kawin	92	92.0	92.0	92.0
Belum Kawin	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 memperlihatkan bahwa Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang yang diambil sebagai responden sebagian besar mempunyai status kawin. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berstatus kawin sebanyak 92

orang, sedangkan sisanya yang berstatus belum kawin sebanyak 8 orang..

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pendidikan responden yang dapat peneliti peroleh:



Sumber: Data Primer yang diolah 2012

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Berikut hasil pengujian validitas.

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $100-2$ atau $df = 98$ dengan α 0,05 didapat r tabel 0,197; jika r hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom corrected item pertanyaan total correlation) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item pertanyaan	Corrected Item pertanyaan Total Correlation	r tabel	Ket.
Marketing Syariah (X1)	Pertanyaan 1	0,430	0,197	Valid
	Pertanyaan 2	0,579	0,197	Valid
	Pertanyaan 3	0,582	0,197	Valid
	Pertanyaan 4	0,663	0,197	Valid
	Pertanyaan 5	0,692	0,197	Valid
	Pertanyaan 6	0,543	0,197	Valid
	Pertanyaan 7	0,559	0,197	Valid
	Pertanyaan 8	0,578	0,197	Valid
Etika Pelayanan (X2)	Pertanyaan 9	0,716	0,197	Valid
	Pertanyaan 10	0,642	0,197	Valid
	Pertanyaan 11	0,628	0,197	Valid
	Pertanyaan 12	0,579	0,197	Valid
	Pertanyaan 13	0,627	0,197	Valid
	Pertanyaan 14	0,472	0,197	Valid
	Pertanyaan 15	0,570	0,197	Valid
	Pertanyaan 16	0,607	0,197	Valid
Kepuasan Pemegang Polis (Y)	Pertanyaan 17	0,601	0,197	Valid
	Pertanyaan 18	0,611	0,197	Valid
	Pertanyaan 19	0,490	0,197	Valid
	Pertanyaan 20	0,528	0,197	Valid
	Pertanyaan 21	0,470	0,197	Valid
	Pertanyaan 22	0,436	0,197	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Dari tabel-tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki r hitung > dari r tabel (0,197) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Cronbach Alpha	Keterangan
X ₁	8 Item pertanyaan	0,719	Reliabel
X ₂	6 Item pertanyaan	0,655	Reliabel
Y	8 Item pertanyaan	0,648	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha $> 0,60$. dengan demikian variabel (marketing syariah, etika pelayanan dan kepuasan Pemegang Polis) dapat dikatakan reliabel.

4.2 Deskripsi Data Penelitian

Penyajian data deskriptif variabel penelitian bertujuan agar dapat dilihat tanggapan-tanggapan responden dalam penelitian tersebut. Data deskriptif yang menggambarkan tanggapan responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian.

4.2.1 Deskriptif Variabel Marketing Syariah

Tanggapan responden terhadap variabel marketing syariah yang dijelaskan melalui empat indikator yaitu: indikator teistis (*rabbaniyyah*), indikator etis (*akhlaqiyyah*), indikator realistik (*al-waqi'iyah*), indikator humanistis (*al-insaniyyah*).

4.5.1.1 Tanggapan responden mengenai variabel marketing

syariah dengan indikator teistis (*rabbaniyyah*) dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.8
Karyawan di AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang yang ramah serta selalu selalu mengedepankan prinsip syariah.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Netral	10	10.0	10.0	12.0
Setuju	63	63.0	63.0	75.0
Sangat Setuju	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator menangani teistis (*rabbaniyyah*). Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 63 responden (63%) menyatakan karyawan di AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang yang ramah serta selalu selalu mengedepankan prinsip syariah dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 25 responden (25%), netral sebanyak 10 responden (10%), serta menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (2%).

Tabel 4.9
Petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang memiliki kecekatan yang tinggi dalam melayani Pemegang Polis.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0

Netral	11	11.0	11.0	13.0
Setuju	58	58.0	58.0	71.0
Sangat Setuju	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator teistis (*rabbaniyyah*). Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 58 responden (58%) menyatakan Petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang memiliki kecekatan yang tinggi dalam melayani Pemegang Polis. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 29 responden (29%), netral sebanyak 11 responden (11%), serta menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (2%).

4.5.1.2 Tanggapan responden mengenai variabel marketing syariah dengan indikator Etis (*akhlaqiyyah*) dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.10
Para Karyawan AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang selalu mengedepankan akhlaq mulia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Netral	22	22.0	22.0	24.0
Setuju	56	56.0	56.0	80.0
Sangat Setuju	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat

diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator Etis (*akhlaqiyyah*). Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 56 responden (56%) menyatakan **Para** karyawan AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang selalu mengedepankan akhlaq mulia. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 20 responden (20%), netral sebanyak 22 responden (22%), serta menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (2%).

Tabel 4.11
Ketepatan waktu pelayanan di AJB Bumi Putra 1912 Cabang syariah semarang sesuai dengan jadwal

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Netral	14	14.0	14.0	16.0
Setuju	56	56.0	56.0	72.0
Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator Etis (*akhlaqiyyah*). Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 56 responden (56%) menyatakan **Ketepatan** waktu pelayanan di AJB Bumi Putra 1912 Cabang syariah semarang sesuai dengan jadwal. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 28 responden (28%), netral sebanyak

14 responden (14%), serta menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (2%).

4.5.1.3 Tanggapan responden mengenai variabel marketing syariah dengan indikator Realistis (*al-waqi'iyah*) dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.12
Para karyawan AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang selalu bersikap profesional

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Netral	14	14.0	14.0	16.0
Setuju	51	51.0	51.0	67.0
Sangat Setuju	33	33.0	33.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator Realistis (*al-waqi'iyah*). Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 51 responden (51%) menyatakan para karyawan AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang selalu bersikap profesional. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 33 responden (33%), netral sebanyak 14 responden (14%), serta menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (2%).

Tabel 4.13

Keakuratan penanganan atau pengadministrasian catatan/dokumen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Netral	10	10.0	10.0	11.0
Setuju	60	60.0	60.0	71.0
Sangat Setuju	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator Realistis (*al-waqi'iyah*). Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 60 responden (60%) menyatakan Keakuratan penanganan atau pengadministrasian catatan/dokumen. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 29 responden (29%), netral sebanyak 10 responden (10%), serta menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden (1%).

4.5.1.4 Tanggapan responden mengenai variabel marketing syariah dengan indikator Humanistis (*al-insaniyyah*) dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam

tabel berikut:

Tabel 4.14
Kepedulian AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang terhadap permasalahan yang sedang dihadapi Pemegang Polis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
Netral	25	25.0	25.0	28.0
Setuju	61	61.0	61.0	89.0
Sangat Setuju	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator Humanistis (*al-insaniyyah*). Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 61 responden (61%) menyatakan kepedulian AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang terhadap permasalahan yang sedang dihadapi Pemegang Polis. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 11 responden (11%), netral sebanyak 25 responden (25%), serta menjawab tidak setuju sebanyak 3 responden (3%).

Tabel 4.15
Para Pegawai AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang selalu mengedepankan Ukhuwah islamiyah.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0

Netral	30	30.0	30.0	33.0
Setuju	54	54.0	54.0	87.0
Sangat Setuju	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator Humanistis (*al-insaniyyah*). Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 54 responden (54%) menyatakan para Pegawai AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang selalu mengedepankan Ukhuwah islamiyah. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 13 responden (13%), netral sebanyak 30 responden (30%), serta menjawab tidak setuju sebanyak 3 responden (3%).

4.2.2 Deskriptif Variabel Etika Pelayanan

Tanggapan responden terhadap variabel etika pelayanan yang dijelaskan melalui tiga indikator yaitu: indikator berperilaku baik dan simpatik (*shidq*), indikator bersikap melayani dan rendah hati (*khidmah*) dan indikator jujur dan terpercaya (*al-amanah*).

4.2.2.1 Tanggapan responden mengenai variabel etika pelayanan dengan indikator berperilaku baik dan simpatik (*shidq*) dalam penelitian ini dapat

dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.16
 Dalam melayani nasabah , petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang selalu sopan baik dalam tutur kata maupun penampilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	6	6.0	6.0	6.0
Netral	21	21.0	21.0	27.0
Setuju	60	60.0	60.0	87.0
Sangat Setuju	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator berperilaku baik dan simpatik (*shidq*). Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 60 responden (60%) menyatakan dalam melayani nasabah, petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang selalu sopan baik dalam tutur kata maupun penampilan. Dan lainnya menjawab netral sebanyak 21 responden (21%), sangat setuju sebanyak 13 responden (13%), serta menjawab tidak setuju sebanyak 6 responden (6%).

Tabel 4.17
 Petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang selalu memberikan tegur sapa dan senyuman dalam melayani Pemegang Polis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	4.0
	Netral	21	21.0	21.0	25.0
	Setuju	54	54.0	54.0	79.0
	Sangat Setuju	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator berperilaku baik dan simpatik (*shidq*). Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 54 responden (54%) menyatakan petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang selalu memberikan tegur sapa dan senyuman dalam melayani Pemegang Polis. Dan lainnya menjawab netral sebanyak 21 responden (21%), sangat setuju sebanyak 21 responden (21%), tidak setuju sebanyak 3 responden (3%), serta menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden (1%).

4.5.2.2 Tanggapan responden mengenai variabel etika pelayanan dengan indikator bersikap melayani dan rendah hati (*khidmah*) dalam penelitian ini dapat

dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.18
Petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tidak berikap sombong dan tidak berkata – kata yang meremehkan Pemegang Polis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Setuju	3	3.0	3.0	4.0
Netral	27	27.0	27.0	31.0
Setuju	59	59.0	59.0	90.0
Sangat Setuju	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator bersikap melayani dan rendah hati (*khidmah*). Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 59 responden (59%) menyatakan petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tidak berikap sombong dan tidak berkata – kata yang meremehkan Pemegang Polis. Dan lainnya menjawab netral sebanyak 27 responden (27%), sangat setuju sebanyak 10 responden (10%), tidak setuju sebanyak 3 responden (3%), serta menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden (1%).

Tabel 4.19
Petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang selalu bersifat lembut dan sopan santun manakala berbicara dalam melayani Pemegang Polis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0

Tidak Setuju	11	11.0	11.0	13.0
Netral	21	21.0	21.0	34.0
Setuju	51	51.0	51.0	85.0
Sangat Setuju	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator bersikap melayani dan rendah hati (*khidmah*). Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 51 responden (51%) menyatakan petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang selalu bersifat lembut dan sopan santun manakala berbicara dalam melayani Pemegang Polis. Dan lainnya menjawab netral sebanyak 21 responden (21%), sangat setuju sebanyak 15 responden (15%), tidak setuju sebanyak 11 responden (11%), serta menjawab sangat tidak setuju sebanyak 12 responden (2%).

4.5.2.3 Tanggapan responden mengenai variabel etika pelayanan dengan indikator jujur dan terpercaya (*al-amanah*) dalam penelitian ini dapat dijelaskan

dalam tabel berikut:

Tabel 4.20
Petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang bertanggung jawab dan tanggap dengan yang disampaikan para pemegang polisnya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	2	2.0	2.0	2.0
Netral	18	18.0	18.0	20.0
Setuju	65	65.0	65.0	85.0
Sangat Setuju	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator jujur dan terpercaya (*al-amanah*). Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 65 responden (65%) menyatakan petugas AJB Bumi putra 1912 cabang syariah semarang bertanggung jawab dan tanggap dengan yang disampaikan para pemegang polisnya. Dan lainnya menjawab netral sebanyak 18 responden (18%), sangat setuju sebanyak 15 responden (15%), serta menjawab tidak setuju sebanyak 2 responden (2%),

Tabel 4.21
Petugas AJB Bumi putra 1912 Cabang Syariah Semarang dapat memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada para pemegang polisnya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0

Tidak Setuju	1	1.0	1.0	2.0
Netral	7	7.0	7.0	9.0
Setuju	52	52.0	52.0	61.0
Sangat Setuju	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator jujur dan terpercaya (*al-amanah*). Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 52 responden (52%) menyatakan petugas AJB Bumi putra 1912 cabang syariah semarang dapat memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada para pemegang polisnya. Dan lainnya menjawab sangat setuju sebanyak 39 responden (39%), netral sebanyak 7 responden (7%), tidak setuju sebanyak 1 responden (1%) serta menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden (1%)

4.5.3 Deskriptif Variabel Kepuasan Pemegang Polis

Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pemegang polis yang dijelaskan melalui empat indikator yaitu: indikator fasilitas, indikator produk (jasa), indikator pelayanan, dan indikator citra/image usaha.

4.5.3.1 Tanggapan responden mengenai variabel kepuasan pemegang polis dengan indikator fasilitas dalam

penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.22
Fasilitas yang disediakan AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang memadai, membantu dan memuaskan pemegang polis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
Netral	18	18.0	18.0	20.0
Puas	67	67.0	67.0	87.0
Sangat Puas	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator fasilitas. Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban puas sebanyak 67 responden (67%) menyatakan fasilitas yang disediakan AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang memadai, membantu dan memuaskan pemegang polis. Dan lainnya menjawab netral sebanyak 18 responden (18%), sangat puas sebanyak 13 responden (13%), tidak puas sebanyak 2 responden (2%).

Tabel 4.23
Gedung AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang sangat nyaman dan bersih

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	Sangat Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak Puas	1	1.0	1.0	2.0
	Netral	34	34.0	34.0	36.0
	Puas	48	48.0	48.0	84.0
	Sangat Puas	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator fasilitas. Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban puas sebanyak 48 responden (48%) menyatakan gedung AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang sangat nyaman dan bersih. Dan lainnya menjawab netral sebanyak 34 responden (34%), sangat puas sebanyak 16 responden (16%), tidak puas sebanyak 1 responden (1%), serta menjawab sangat tidak puas sebanyak 1 responden (1%).

4.5.3.2 Tanggapan responden mengenai variabel kepuasan pemegang polis dengan indikator produk (jasa)

dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.24
AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang menggunakan produk-produk yang halal terhindar dari riba, gharar, dan maisir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
Netral	21	21.0	21.0	23.0
Puas	63	63.0	63.0	86.0
Sangat Puas	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator produk (jasa). Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban puas sebanyak 63 responden (63%) menyatakan AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang menggunakan produk-produk yang halal terhindar dari *riba*, *gharar*, dan *maisir*. Dan lainnya menjawab netral sebanyak 21 responden (21%), sangat puas sebanyak 14 responden (14%), serta menjawab tidak puas sebanyak 2 responden (2%).

Tabel 4.25
Produk yang dipasarkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pemegang polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	3	3.0	3.0	3.0
Netral	17	17.0	17.0	20.0
Puas	66	66.0	66.0	86.0
Sangat Puas	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator produk (jasa). Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban puas sebanyak 66 responden (66%) menyatakan produk yang dipasarkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pemegang polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang. Dan lainnya menjawab netral sebanyak 17 responden (17%), sangat puas sebanyak 14 responden (14%), serta menjawab tidak puas sebanyak 3 responden (3%).

4.5.3.3 Tanggapan responden mengenai variabel kepuasan

pemegang polis dengan indikator pelayanan dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.26
Pemberian informasi dari AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang kepada pemegang polisnya sangat jelas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	3	3.0	3.0	3.0
Netral	23	23.0	23.0	26.0
Puas	63	63.0	63.0	89.0
Sangat Puas	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator pelayanan. Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban puas sebanyak 63 responden (63%) menyatakan pemberian informasi dari AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang kepada pemegang polisnya sangat jelas. Dan lainnya menjawab netral sebanyak 23 responden (23%), sangat puas sebanyak 11 responden (11%), serta menjawab tidak puas sebanyak 3 responden (3%).

Tabel 4.27

Lokasi AJB Bumi Putra 1912 cabang syariah semarangaman dan nyaman bagi pemegang polisnya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
Netral	8	8.0	8.0	10.0
Puas	64	64.0	64.0	74.0
Sangat Puas	26	26.0	26.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator pelayanan. Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban puas sebanyak 64 responden (64%) menyatakan lokasi AJB Bumi Putra 1912 cabang syariah semarangaman dan nyaman bagi pemegang polisnya. Dan lainnya menjawab sangat puas sebanyak 26 responden (26%), netral sebanyak 8 responden (8%), serta menjawab tidak puas sebanyak 2 responden (2%).

4.5.3.4 Tanggapan responden mengenai variabel kepuasan

pemegang polis dengan indikator citra/image usaha dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.28
AJB Bumi Putra Cabang Syariah Semarang memperhatikan informasi yang membentuk persepsi pemegang polis terhadap produk yang dihasilkan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	4	4.0	4.0	4.0
Netral	15	15.0	15.0	19.0
Puas	56	56.0	56.0	75.0
Sangat Puas	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator citra/image usaha. Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban puas sebanyak 56 responden (56%) menyatakan AJB Bumi Putra Cabang Syariah Semarang memperhatikan informasi yang membentuk persepsi pemegang polis terhadap produk yang dihasilkan. Dan lainnya menjawab sangat puas sebanyak 25 responden (25%), netral sebanyak 15 responden (15%), serta menjawab tidak puas sebanyak 4 responden (4%).

Tabel 4.29

AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang membangun kesadaran para karyawannya dan memotivasinya untuk pembentukan citra usaha yang maksimal

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Netral	8	8.0	8.0	9.0
Puas	52	52.0	52.0	61.0
Sangat Puas	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah 2012

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden Pemegang Polis AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tentang indikator citra/image usaha. Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban puas sebanyak 52 responden (52%) menyatakan AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang membangun kesadaran para karyawannya dan memotivasinya untuk pembentukan citra usaha yang maksimal. Dan lainnya menjawab sangat puas sebanyak 39 responden (39%), netral sebanyak 8 responden (8%), serta menjawab tidak puas sebanyak 1 responden (1%).

4.6 Analisis Regresi Berganda

4.6.1 Koefisien Korelasi dan Determinasi

Koefisien korelasi linear berganda adalah angka indeks yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara tiga variabel atau lebih, sedangkan koefisien determinasi memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen

(marketing syariah dan etika pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pemegang polis).

Hasil olahan statistik yang dibantu program SPSS 17.0 for windows menunjukkan bahwa uji koefisien korelasi (R) didapat sebesar 0,747 sedangkan variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 54,9%, sedang yang 45,1% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti). Hasil uji koefisien determinasi tersebut memberikan makna, bahwa masih terdapat variabel independen lain yang mempengaruhi kepuasan pemegang polis. Untuk itu perlu pengembangan penelitian lebih lanjut, terkait dengan topik ini.

Table 4.30
Uji Korelasi dan Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.747 ^a	.558	.549	1.950	1.747

a. Predictors: (Constant), Etika Pelayanan (X2), Marketing Syariah (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemegang Polis (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

4.7 Uji Signifikansi Statistik

4.7.1 Uji Parsial

Uji parsial ini memiliki tujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis secara individual. Uji parsial ini, dalam hasil perhitungan statistik *Ordinary Least Square* (OLS) ditunjukkan dengan t hitung. Secara terperinci hasil t

hitung dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.31
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.520	2.157		3.950	.000
	Marketing Syariah (X1)	.355	.069	.390	5.131	.000
	Etika Pelayanan (X2)	.506	.079	.484	6.371	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemegang Polis (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Dari tabel 4.31 diatas, dapat diketahui hasil analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel marketing syariah sebesar 0,355 ; untuk variabel etika pelayanan sebesar 0,506 ; dengan konstanta sebesar 8,520 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 8,520 + 0,355X_1 + 0,506X_2$$

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 17.0 diperoleh hasil sebagai berikut.

4.7.1.1 Pengaruh Marketing Syariah Terhadap Kepuasan Pemegang Polis

Hasil uji empiris pengaruh antara marketing syariah terhadap kepuasan pemegang polis menunjukkan nilai $t_{hitung} = 5,131$ dan p value (Sig) sebesar 0,000 yang di bawah alpha 5%. Artinya bahwa marketing syariah berpengaruh terhadap kepuasan pemegang polis. Hasil penelitian menunjukkan menolak H_0 dan menerima H_1 yang menyatakan “Terdapat pengaruh yang signifikan antara marketing syariah terhadap

kepuasan pemegang polis”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel marketing syariah menunjukkan angka sebesar 0,355, yang artinya setiap kenaikan 1 poin pada variabel marketing syariah maka kepuasan pemegang polis akan bertambah 0,355.

4.7.1.2 Etika Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemegang Polis

Hasil uji empiris pengaruh etika pelayanan menunjukkan nilai $t_{hitung} = 6,371$ dan p value (Sig) sebesar 0.000 yang di bawah alpha 5%. Artinya bahwa etika pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pemegang polis. Hasil penelitian menunjukkan menolak H_0 dan menerima H_2 yang menyatakan “Terdapat pengaruh yang signifikan antara etika pelayanan terhadap kepuasan pemegang polis”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel etika pelayanan menunjukkan angka sebesar 0,506, yang artinya setiap kenaikan 1 poin pada variabel etika pelayanan maka kepuasan pemegang polis akan bertambah 0,506.

Konstanta regresi sebesar 8,520 menyatakan bahwa tanpa adanya marketing syariah dan etika pelayanan maka nilai kepuasan pemegang polis tersebut adalah 8,289. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa marketing syariah dan etika pelayanan merupakan variabel bebas yang secara

signifikan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pemegang polis.

4.7.2 Uji F

Sebelum membahas secara parsial pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, terlebih dahulu dilakukan pengujian secara simultan. Uji simultan ini, bertujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis yang menjelaskan “Terdapat pengaruh yang simultan signifikan antara marketing syari’ah dan etika pelayanan terhadap kepuasan pemegang polis”.

Uji simultan, ditunjukkan dengan hasil perhitungan F test yang menunjukkan nilai 61,263 dengan tingkat probabilitas 0,000 yang di bawah alpha 5%. Hal itu berarti bahwa secara bersama-sama variabel independen antara marketing syari’ah dan etika pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pemegang polis. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menolak H_0 dan menerima H_3 yang menyatakan “Terdapat pengaruh yang simultan signifikan antara marketing syari’ah dan etika pelayanan terhadap kepuasan pemegang polis”.

Tabel 4.32

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	465.905	2	232.953	61.263	.000 ^a
Residual	368.845	97	3.803		
Total	834.750	99			

a. Predictors: (Constant), Etika Pelayanan (X2), Marketing Syariah (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemegang Polis (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

4.8 Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

4.8.1 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent

Tabel 4.33
Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Marketing Syariah (X1)	.790	1.265
Etika Pelayanan (X2)	.790	1.265

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemegang Polis (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Dari hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) kedua variabel, yaitu lebih kecil dari 10, sehingga bisa diduga bahwa tidak ada multikolinearitas antarvariabel independen dalam model regresi.

4.8.2 Uji Autokorelasi

Pengujian ini dilakukan untuk menguji suatu model apakah antara variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi. Adapun hasil pengujian autokorelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.34
Uji Autokorelasi

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.747 ^a	.558	.549	1.950	1.747

a. Predictors: (Constant), Etika Pelayanan (X2), Marketing Syariah (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemegang Polis (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

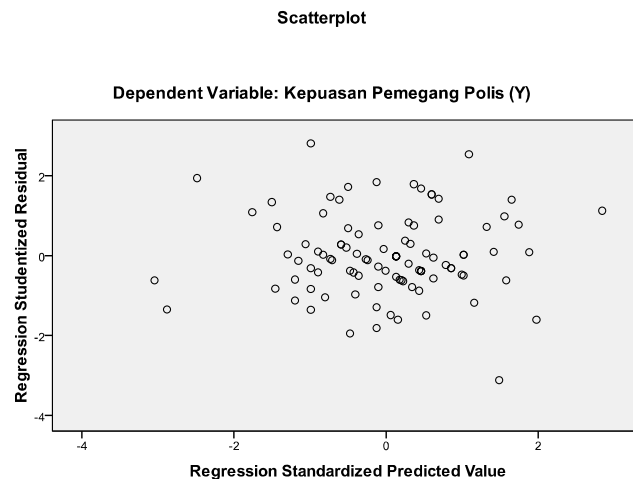
Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan pengganggu pada periode t-1(sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dikatakan ada problem autokorelasi.

Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji *Durbin-Watson* atas residual persamaan regresi diperoleh, diperoleh nilai Durbin Watson = 1,747 dengan jumlah variabel bebas (k) =2, sample (n) = 100 dan dl = 1,502, du = 1,582. Maka $du < dw < 4-du$, Sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi.

4.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians. Adapun hasil uji statistik Heterokedasitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.8
Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas



Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan grafik scatterplot menunjukkan bahwa terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

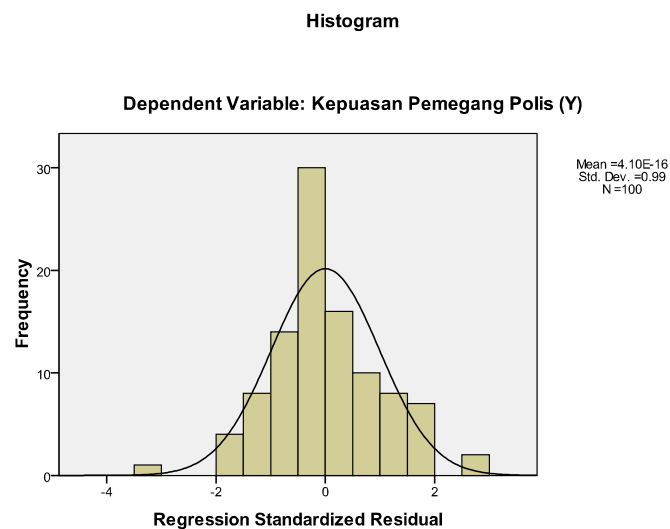
4.8.4 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang bisa

ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan Grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya. Jika pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti *pola* garis lurus, maka datanya normal. Jika pada tabel test of normality dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov nilai sig > 0.05, maka data berdistribusi normal.

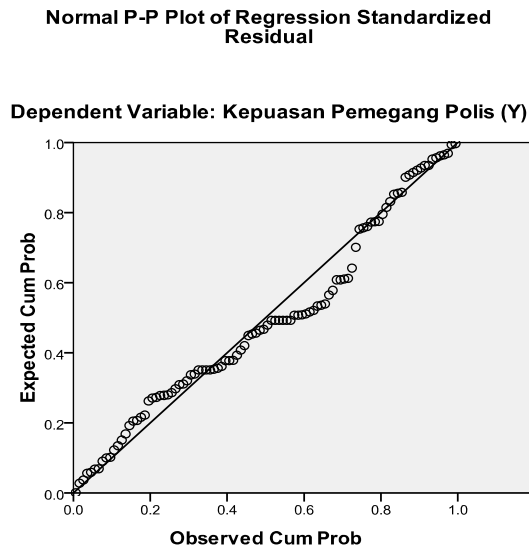
Adapun Uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.9
Grafik Histogram



Sumber Data Primer yang diolah, 2012

Gambar 4.10
Normal Probability Plot



Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Tabel 4.35. Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Untuk Marketing Syariah dan Etika Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemegang Polis

Uji kolmogorov-smirnov	Unstandarize Residual
Nilai kolmogorov-smirnov	1,200
Sig	0,112

Sumber: Data Primer yang diolah, 2012

Berdasarkan pada grafik histogram, residual data telah menunjukkan kurva normal yang membentuk lonceng sempurna. Begitu pula, pada grafik normal P-P Plot residual penyebaran data belum sepenuhnya mengikuti garis normal (garis lurus). Untuk lebih memastikan residual data telah mengikuti asumsi normalitas, maka residual data diuji kembali dengan menggunakan uji *Kolomorov Smirnov*. Pada tabel 4.35, pada uji *Kolomorov Smirnov* menunjukkan bahwa

residual data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada $0,112 > 0.05$. Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

4.9 Pembahasan

Pengaruh masing-masing variabel independen (marketing syariah dan etika pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan pemegang polis) dapat dijelaskan sebagai berikut .

Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti bahwa marketing syariah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemegang polis ($P \text{ value} > 0.05$). Marketing syariah merupakan faktor yang diperhitungkan dalam menjaga kepuasan pemegang polis. Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti marketing syariah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemegang polis. Ini ditunjukkan dengan hasil yang serupa dengan jawaban responden pada masing-masing item pertanyaan untuk variabel marketing syariah..

Pada item pertanyaan 1, tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 63 responden (63%) menyatakan karyawan di AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang yang ramah serta selalu selalu mengedepankan prinsip syariah. Pada item pertanyaan 2, tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju

sebanyak 58 responden (58%) menyatakan Petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang memiliki kecekatan yang tinggi dalam melayani Pemegang Polis. Pada item pertanyaan 3, Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 56 responden (56%) menyatakan para karyawan AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang selalu mengedepankan akhlaq mulia. Pada item pertanyaan 4, tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 56 responden (56%) menyatakan ketepatan waktu pelayanan di AJB Bumi Putra 1912 Cabang syariah semarang sesuai dengan jadwal. Pada item pertanyaan 5, Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 51 responden (51%) menyatakan para karyawan AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang selalu bersikap profesional. Pada item pertanyaan 6, tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 60 responden (60%) menyatakan Keakuratan penanganan atau pengadministrasian catatan/dokumen. Pada item pertanyaan 7, Tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 61 responden (61%) menyatakan kepedulian AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang terhadap permasalahan yang sedang dihadapi Pemegang Polis. Pada item pertanyaan 8, tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 54 responden (54%) menyatakan para Pegawai AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang selalu mengedepankan Ukhuwah islamiyah.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel marketing syariah masing-masing item pertanyaan dijawab dengan mayoritas setuju. Hal ini sejalan dengan pengujian hipotesa satu yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara marketing syariah terhadap kepuasan pemegang polis dengan ditunjukkan P value 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya marketing syariah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemegang polis.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 100 responden pemegang polis yang tercatat di AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tidak adanya bukti untuk menerima H_0 bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara marketing syariah terhadap kepuasan pemegang polis. Dan menerima H_1 ada pengaruh yang signifikan antara marketing syariah terhadap kepuasan pemegang polis.

Hasil penelitian uji pengaruh variabel etika pelayanan terhadap kepuasan pemegang polis tercermin dalam jawaban responden mengenai item pertanyaan 9 sampai dengan pertanyaan 14 yang telah dijawab. Pada item pertanyaan 9, tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 60 responden (60%) menyatakan dalam melayani nasabah, petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang selalu sopan baik dalam tutur kata maupun penampilan. Pada item pertanyaan 10, tanggapan mayoritas

adalah pada jawaban setuju sebanyak 54 responden (54%) menyatakan petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang selalu memberikan tegur sapa dan senyuman dalam melayani Pemegang Polis. Pada item pertanyaan 11, tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 59 responden (59%) menyatakan petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang tidak berikap sombong dan tidak berkata – kata yang meremehkan Pemegang Polis. Pada item pertanyaan 12, tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 51 responden (51%) menyatakan petugas AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang selalu bersifat lembut dan sopan santun manakala berbicara dalam melayani Pemegang Polis. Pada item pertanyaan 13, tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 65 responden (65%) menyatakan petugas AJB Bumi putra 1912 cabang syariah semarang bertanggung jawab dan tanggap dengan yang disampaikan para pemegang polisnya. Pada item pertanyaan 14, tanggapan mayoritas adalah pada jawaban setuju sebanyak 52 responden (52%) menyatakan petugas AJB Bumi putra 1912 cabang syariah semarang dapat memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada para pemegang polisnya.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel etika pelayanan masing-masing item pertanyaan mayoritas dijawab setuju dengan persentase yang cukup besar. Hal ini sejalan dengan

pengujian hipotesa dua yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara etika pelayanan terhadap kepuasan pemegang polis dengan ditunjukkan P value 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya etika pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemegang polis.

Sedangkan hasil pengujian pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama dapat dijelaskan oleh nilai P Value sebesar 0.000 dimana lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05. ini artinya variabel marketing syariah dan etika pelayanan secara berpengaruh bersama-sama terhadap kepuasan pemegang polis. Dan ini sekaligus menjawab bahwa hipotesa tiga (H_3) yang berbunyi terdapat pengaruh yang simultan signifikan antara marketing syari'ah dan etika pelayanan terhadap kepuasan pemegang polis.