

**LAPORAN PENELITIAN**

**PENGRUH TINGKAT PENDIDIKAN DAN  
PENDAPATAN TERHADAP KESADARAN  
MASYARAKAT TEGAL DALAM  
BERASURANSI**

**Oleh:**

DRS. GUNISTIYO, M.Si.

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL

JULI, 2006

## LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN

1. a. Judul Penelitian : Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pendapatan Terhadap Kesadaran Masyarakat Tegal Dalam Berasuransi.
- b. Kategori Penelitian : II.
2. Peneliti
- a. Nama Lengkap dan Gelar : Drs. Gunistiyo, M.Si..
- b. Jenis Kelamin : Laki-laki
- c. Pangkat/Golongan/NIP : Pembina/IVA/131689622
- d. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
- e. Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen
- f. Univ/Inst/Akademi/Sekolah Tinggi : Universitas Pancasakti Tegal
- g. Bidang Ilmu yang Diteliti : Ekonomi
4. Lokasi Penelitian : Kota Tegal dan Sekitarnya
6. Jangka Waktu Penelitian : 8 bulan
7. Biaya yang Diperlukan : Rp 9.000.000,-  
(Sembilan Juta Rupiah)

Tegal, Juli 2006

Menyetujui,  
Kepala Litbang UPS Tegal,

Peneliti,

(Siswanto, S.H., M.H.)

(Drs. Gunistiyo, M.Si..)

## ABSTRAK

### Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pendapatan Terhadap Kesadaran Masyarakat Tegal Dalam Berasuransi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesadaran berasuransi masyarakat Tegal dan mengetahui tingkat hubungan antara pendidikan dan pendapatan masyarakat dengan tingkat kesadaran berasuransi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Cara memperoleh data dilakukan dengan Wawancara dan Kuisisioner. Untuk menguji tentang kesadaran masyarakat Kota Tegal dalam berasuransi digunakan nilai indeks. Sedangkan untuk menguji hubungan antara pendidikan dan pendapatan masyarakat dengan tingkat kesadaran berasuransi digunakan uji Chi square ( $\chi^2$ ).

Dari hasil analisis diperoleh hasil bahwa kesadaran masyarakat Kota Tegal dalam berasuransi dalam kategori rendah dan ada hubungan yang signifikan dalam penilaian terhadap asuransi ditinjau dari tingkat pendidikan masyarakat Kota Tegal serta ditinjau dari tingkat pendapatan masyarakat Kota Tegal.

Berdasarkan hasil penelitian, diberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang asuransi, hal yang harus ditingkatkan adalah tingkat pendidikan masyarakat. Semakin tinggi tingkat pendidikan, maka masyarakat akan semakin paham dalam menerima asuransi dan mengerti tentang pentingnya asuransi bagi keluarga mereka.
2. Tingginya tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat sebenarnya dapat digunakan perusahaan dalam mengembangkan usahanya, yaitu dengan jalan mengeluarkan produk asuransi baru dengan menyesuaikan pada kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: kesadaran berasuransi.

## **PRAKATA**

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pemurah atas karunianya sehingga tersusunlah laporan hasil penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pendapatan Terhadap Kesadaran Masyarakat Tegal Dalam Berasuransi”. Penelitian dilaksanakan bersama dengan saudara Subekti, S.E ini., bertujuan untuk mengetahui tingkat kesadaran berasuransi masyarakat Tegal dan untuk mengetahui tingkat hubungan antara pendidikan dan pendapatan masyarakat Daerah Tegal terhadap kesadaran berasuransi.

Atas terselesaikannya laporan hasil penelitian ini, kami mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengembangan Universitas Pancasakti Tegal yang telah memberi kesempatan kepada kami untuk melaksanakan penelitian ini, sekaligus menyediakan dana yang diperlukan. Terima kasih pula kepada rekan-rekan yang telah membantu dalam menganalisis data dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu hingga terselesaikannya laporan hasil penelitian ini.

Diharapkan laporan hasil penelitian ini dapat merupakan sumbangan pemikiran yang berguna bagi penelitian lebih lanjut yang sejenis. Dan khususnya bagi para investor dapat merupakan sumbangan yang berarti dalam mengambil keputusan berinvestasi di bidang asuransi di daerah Tegal.

Kami telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyiapkan laporan ini, tetapi karena berbagai kendala yang kami hadapi, masih dirasakan adanya beberapa kekurangan. Oleh karena itu, kami mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan selanjutnya.

Akhirnya kami berharap agar laporan hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Tegal, Juli 2006

Peneliti,

Drs. Gunistiyo, M.Si.

## DAFTAR ISI

|  | <i>Halaman</i> |
|--|----------------|
| LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN .....                    | ii             |
| RINGKASAN DAN SUMMARY .....                              | iii            |
| PRAKATA .....  | iv             |
| DAFTAR TABEL .....                                       | viii           |
| DAFTAR GAMBAR .....                                      | ix             |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                     | x              |
| <br>   |                |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                  | 1              |
| A. Latar Belakang Masalah .....                          | 1              |
| B. Perumusan Masalah .....                               | 3              |
| C. Pembatasan Masalah .....                              | 4              |
| D. Hipotesis Penelitian .....                            | 4              |
| <br>   |                |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                            | 5              |
| A. Pengertian Asuransi .....                             | 5              |
| B. Manfaat Asuransi .....                                | 6              |
| C Bidang Usaha Asuransi.....                             | 6              |
| D. Pasar Produk-produk Asuransi .....                    | 7              |
| E. Manfaat Asuransi Bagi Masyarakat dan Pembangunan..... | 7              |
| F. Saluran Distribusi Asuransi.....                      | 9              |
| G. Persaingan Dalam Pemasaran Asuransi.....              | 11             |

|         |   |    |
|---------|---|----|
| BAB III | TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN .....     | 14 |
|         | A. Tujuan Penelitian .....              | 14 |
|         | B. Manfaat Penelitian .....             | 14 |
| BAB IV  | METODOLOGI PENELITIAN .....             | 15 |
|         | A. Metode Penelitian .....              | 15 |
|         | B. Metode Analisis .....                | 17 |
| BAB V   | HASIL DAN PEMBAHASAN .....              | 23 |
|         | A. Gambaran Umum Responden.....         | 23 |
|         | B. Uji Validitas dan Reliabilitas ..... | 25 |
|         | C. Pengujian Hipotesis 1 .....          | 26 |
|         | D. Pengujian Hipotesis 2 .....          | 27 |
| BAB VI  | KESIMPULAN DAN SARAN .....              | 30 |
|         | A. Kesimpulan .....                     | 30 |
|         | B. Saran .....                          | 31 |
|         | DAFTAR PUSTAKA .....                    | 32 |
|         | LAMPIRAN-LAMPIRAN .....                 | 33 |

## DAFTAR TABEL

| No. Tabel   | Halaman |
|---|---------|
| 1. Ukuran sampel tiap strata dan ukuran sampel yang diambil pada tiap perumahan ..... | 17      |
| 2. Responden dibedakan menurut usia .....   | 23      |
| 3. Responden dibedakan menurut tingkat pendidikan .....                               | 24      |
| 4. Responden dibedakan menurut tingkat pendapatan.....                                | 24      |
| 5. Uji validitas dan reliabilitas .....   | 25      |



## DAFTAR GAMBAR

| No. Gambar  | Halaman |
|---|---------|
| 1. Daerah penerimaan dan penolakan hubungan tingkat pendidikan masyarakat Kota Tegal terhadap kesadaran berasuransi ..... | 31      |
| 2. Daerah penerimaan dan penolakan hubungan tingkat pendapatan masyarakat Kota Tegal terhadap kesadaran berasuransi ..... | 32      |

## DAFTAR LAMPIRAN

| No.Lampiran                              | Halaman |
|--|---------|
| 1. Daftar Pertanyaan .....               | 33      |
| 2. Tabulasi Data Jawaban Responden ..... | 35      |
| 3. Uji Validitas dan Reliabilitas .....  | 38      |
| 4. Analisis Chi Square .....             | 40      |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Laju pembangunan kota-kota besar di pesisir utara Jawa ternyata memperlihatkan hasil yang sangat mengembirakan, tak terkecuali Kota Tegal yang saat ini sedang giat-giatnya melakukan pembangunan. Daya beli masyarakat yang sempat menurun akibat krisis moneter pada pertengahan tahun 1997 sedikit demi sedikit mengalami perbaikan.

Meningkatnya daya beli masyarakat akhirnya diwujudkan dalam banyak hal, seperti membeli kendaraan bermotor, membangun tempat tinggal, merintis ataupun mengembangkan usaha, dan lain sebagainya. Dengan melakukan hal itu maka masyarakat sebenarnya secara langsung mengharapkan adanya imbalan dari apa yang dibeli atau diinvestasikan, yaitu adanya keuntungan. Namun demikian situasi politik dan keamanan di Kota Tegal yang belum kembali ke kondisi semula, menyebabkan beberapa tujuan ataupun hasil yang ingin dicapai seringkali tidak tercapai. Ada kalanya usaha yang dijalankan terganggu oleh kerusakan yang disebabkan oleh faktor manusia maupun alat yang digunakan.

Di beberapa media cetak maupun elektronik banyak menginformasikan bahwa beberapa pertokoan di curi ataupun mengalami kebakaran, selain itu juga

banyak kendaraan bermotor hilang ataupun rusak akibat kecelakaan. Bagi para pemilik maupun pengguna tentunya kejadian tersebut adalah suatu masalah besar, karena mereka merasakan kerugian. Namun demikian, sebenarnya ada suatu usaha untuk meminimalisasi kerugian yang diderita masyarakat akibat gangguan (manusia maupun alat) tersebut, yaitu dengan mengasuransikan harta berharga yang dimiliki.

Melihat kenyataan itu, maka pada saat ini kebutuhan akan jasa asuransi makin dirasakan, baik oleh perorangan maupun dunia usaha. Asuransi sendiri merupakan sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik dalam menghadapi resiko yang mendasar seperti resiko kematian atau dalam menghadapi resiko atas harta benda yang dimiliki. Demikian pula dunia usaha dalam menjalankan kegiatannya menghadapi berbagai resiko yang mungkin dapat mengganggu kesinambungan usahanya.

Dalam pandangan ekonomi, asuransi merupakan metode untuk mengurangi resiko dengan jalan memindahkan dan mengkombinasikan ketidakpastian akan adanya kerugian keuangan.<sup>1</sup> Dengan adanya resiko-resiko kerugian yang dapat timbul, maka melalui lembaga asuransi dapat dialihkan untuk mengatasinya yaitu dengan memberikan ganti kerugian apabila resiko itu benar-benar terjadi.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Herman Darmawi. 2001. **Manajemen Asuransi**. Bumi Aksara, Jakarta.

<sup>2</sup> Man Suparman Sastrawidjaja dan Endang. 1997. **Hukum Asuransi : Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian**. Alumni, Bandung

Walaupun manfaat yang diberikan oleh jasa asuransi cukup banyak, namun minat masyarakat untuk berasuransi masih kecil sekali. Masyarakat masih menganggap bahwa mereka harus membayar premi setiap bulannya, tapi mereka tidak mendapatkan apa-apa dalam jangka pendek. Bahkan masyarakat mempunyai ketakutan bahwa premi yang disetor nantinya tidak akan kembali. Faktor-faktor itulah yang saat ini menghantui pikiran masyarakat, sehingga asuransi bukan menjadi kebutuhan baginya.

## **B. Perumusan Masalah**

Banyak resiko yang mungkin timbul dari kegiatan yang dilakukan oleh manusia, baik itu yang menyangkut dirinya maupun usahanya. Modal yang telah diinvestasikan sewaktu-waktu dapat segera lenyap, dan kemungkinan ini sangat mungkin terjadi, dimanapun dan kapanpun. Di sinilah perlu adanya antisipasi terhadap kemungkinan tersebut, salah satu langkah yang dapat ditempuh oleh masyarakat adalah dengan berasuransi.

Kondisi tersebut juga dapat terjadi pada masyarakat Kota Tegal, mengingat laju pertumbuhan kota ini masih sangat dimungkinkan terjadi, baik dalam hal investasi maupun pengembangan lainnya. Tetapi dengan komposisi penduduk yang heterogen dan kompleksitas kegiatan usaha yang cukup tinggi, menimbulkan banyak kekhawatiran bagi anggota masyarakat. Singkatnya, di sisi lain tingkat resiko di Kota Tegal masih sangat tinggi. Karena itulah kesadaran

masyarakat untuk berasuransi setidaknya dapat meminimalisasi resiko yang akan terjadi.

Berbagai manfaat yang dapat diperoleh dengan berasuransi ternyata tidak sebanding dengan kesadaran mereka dalam berasuransi. Rendahnya kesadaran berasuransi dapat juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Pikiran seperti yang dikemukakan di atas (ketakutan kehilangan uang yang dibayar melalui premi) adalah salah satu implikasi dari masih rendahnya tingkat pendidikan mereka. Masyarakat belum mengerti benar manfaat bila dirinya berperan serta dalam asuransi.

Selain akibat masih rendahnya tingkat pendidikan masyarakat, faktor lainnya yang mempengaruhi kesadaran berasuransi adalah tingkat pendapatan yang diterima oleh seorang individu. Hal ini menjadi biasa atau wajar mengingat tingkat pendapatan juga berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan dirinya dan juga keluarganya.

Berangkat dari latar belakang masalah tersebut, adapun permasalahan penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kesadaran masyarakat Kota Tegal dalam berasuransi ?
2. Apakah terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat Kota Tegal terhadap kesadaran berasuransi ?

### **C. Pembatasan Masalah**

Penelitian ini membatasi pada aspek yang benar-benar berkaitan dengan kesadaran berasuransi masyarakat, yaitu tingkat kesadaran berasuransi itu sendiri, tingkat pendidikan masyarakat dan juga tingkat pendapatan yang diterima oleh masyarakat setiap bulannya.

### **D. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah :

1. Tingkat kesadaran masyarakat Kota Tegal dalam berasuransi masih rendah.
2. Terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan masyarakat Kota Tegal terhadap kesadaran berasuransi.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Asuransi**

Pengertian asuransi menurut Undang-undang tentang usaha perasuransian (UU Republik Indonesia Nomor 2/1992), adalah sebagai berikut :<sup>3</sup>

1. Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih yang pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul akibat suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.
2. Yang dimaksud penanggung dalam definisi itu adalah suatu badan usaha asuransi yang memenuhi ketentuan UU Nomor 2/1992.

Selanjutnya Pasal 21 UU Nomor 2/1992 menjelaskan bisnis atau bidang usaha perasuransian sebagai berikut :

“Usaha asuransi yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan

---

<sup>3</sup> Ibid.



timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang”

## **B. Manfaat Asuransi**

Asuransi mempunyai banyak manfaat, antara lain sebagai berikut: <sup>4</sup>

1. Melindungi resiko investasi
2. Sebagai sumber dana investasi
3. Melengkapi persyaratan kredit
4. Mengurangi kekhawatiran
5. Mengurangi biaya modal
6. Menjamin kestabilan perusahaan
7. Meratakan keuntungan
8. Menyediakan layanan profesional
9. Mendorong usaha pencegahan kerugian
10. Membantu pemeliharaan kesehatan

## **C. Bidang Usaha Asuransi**

Bidang usaha asuransi biasanya dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu :

1. Asuransi atas orang (*personal insurance*)

Asuransi yang obyeknya orang atau penutupan asuransi atas individu adalah asuransi yang berkaitan langsung dengan individu. Ada empat macam peril

---

<sup>4</sup> Ibid

yang ditutup dalam *personal coverage* ini yaitu : kematian, kecelakaan dan sakit, pengangguran dan karena umur tua.

2. Asuransi atas harta (*property insurance*)

Asuransi harta ditujukan terhadap *peril-peril* yang mungkin menghancurkan properti atau harta kekayaan. Asuransi itu di Indonesia di golongkan ke dalam asuransi kerugian.

#### **D. Pasar Produk-produk Asuransi**

Pasar merupakan sasaran pertemuan antara pembeli dan penjual. Sarana di sini bisa berupa suatu daerah, tempat atau bisa suatu segmen kelompok orang yang diduga akan membeli. Dalam asuransi, pengertian pasar dipakai untuk menunjukkan daerah maupun kelompok orang. Dalam pengertian daerah atau sumber pembelidapat diberikan contoh seperti pasar asuransi penerbangan, asuransi kebakaran, transportasi dan sebagainya. Dalam pengertian golongan orang, misalnya golongan umur setengah baya, golongan pegawai, golongan pembalap dan golongan pensiunan.

Calon pembeli asuransi mengalami sedikit kesukaran dalam menempatkan resiko, atau kesukaran menemukan pasar, terutama bagi resiko yang bersifat khusus. Setiap perusahaan asuransi menyeleksi resiko melalui proses *underwriting*. Berdasarkan hasil proses *underwriting* perusahaan menetapkan menerima atau menolak atau dapat menerima dengan persyaratan

khusus. Misalnya, banyak perusahaan asuransi yang menolak mengasuransikan kedai-kedai dalam kompleks pasar, restoran dan sebagainya.

#### **E. Manfaat Asuransi Bagi Masyarakat dan Pembangunan**

Sebagai akibat pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka semakin banyak pula kemajuan yang dicapai oleh bangsa Indonesia. Kemajuan tersebut antara lain berdirinya gedung-gedung yang megah, industri pesawat terbang, peningkatan dunia usaha perbankan, asuransi dan lain-lain.

Akan tetapi selain segi positif dari adanya perkembangan tersebut, juga banyak segi negatif yang tidak jarang menimbulkan kerugian yang cukup besar. Dalam asuransi jiwa selain bersifat pengalihan resiko juga bersifat menabung. Hal ini karena apabila kematian lebih lama dari yang ditentukan dalam penutupan asuransi berarti penanggung akan memberikan sejumlah uang sebagaimana sudah ditetapkan sebelumnya. Tabungan inilah yang dapat disalurkan untuk turut membiayai pembangunan nasional, di samping sangat bermanfaat bagi kelangsungan hidup masyarakat itu sendiri. Seperti dikemukakan oleh H. Van Barveled:<sup>5</sup>

“Menabung adalah salah satu alat pencegah yang paling baik terhadap inflasi, dan pertanggung jiwa dalam hal ini telah membuktikan jasanya yang tak ternilai. Pertanggung itu tidak hanya menciptakan suatu cara menabung yang teratur, tetapi selain daripada itu, yang artinya lebih penting lagi uang yang

---

<sup>5</sup> Man Suparman Sastrawidjaja dan Endang. 1997. **Hukum Asuransi : Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian**. Alumni, Bandung

ditanam dalam pertanggung jiwa, tidak mudah diambil kembali. Dengan keuntungan ini bagi bangsa, masa jasa-jasa yang semata-mata diberikan oleh pertanggung jiwa kepada individu, dapat berjalan bergandengan.”

Jadi melalui premi asuransi dapat disalurkan lagi kepada sektor-sektor yang produktif sehingga asuransi juga dapat dikatakan sebagai alat pembangunan. Mengingat pentingnya upaya pemupukan dan pengerahan dana masyarakat lewat asuransi serta dalam rangka upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, maka pemerintah sendiri semakin banyak turut serta dalam usaha asuransi. Usaha asuransi yang diselenggarakan oleh pemerintah tersebut, pada umumnya lebih bersifat jaminan sosial dan wajib. Hal ini karena mengingat Indonesia sebagai negara yang salah satu tujuannya mencapai masyarakat yang sejahtera. Sehingga turut campurnya dalam rangka meningkatkan, juga mencapai kesejahteraan masyarakat itu merupakan salah satu tugasnya.

#### **F. Saluran Distribusi Asuransi**

Saluran distribusi dalam perusahaan asuransi akan dapat dipahami dengan baik apabila kita melihat saluran distribusi yang digunakan dalam pemasaran barang-barang berwujud (*tangible product*).

Dalam bidang asuransi, terdapat sejumlah cara pengaturan yang mungkin dilakukan untuk mendistribusikan kontrak-kontrak asuransi. Pada pengaturan

kontrak-kontrak asuransi dapat disamakan dengan saluran yang ditempuh dalam penyaluran barang-barang berwujud.

1. Sistem penjualan langsung

Banyak perusahaan asuransi mempunyai sistem penjualan langsung, tanpa melalui perantara. Perusahaan asuransi yang menggunakan sistem penjualan langsung dikenal sebagai *directwriting*. Perusahaan itu memakai tenaga penjual yang digaji, atau melalui pengiriman surat langsung (*directmail*). Perusahaan itu sering pula beroperasi melalui kantor cabang yang mempunyai tenaga penjual yang menyelenggarakan dan memberi jasa bisnis di daerah masing-masing.

2. Sistem penjualan asuransi jiwa melalui agen

Walaupun dalam polis asuransi ditulis langsung antara penanggung dan tertanggung (pembeli), namun sebagian besar menjualnya melalui agen dan broker (makelar). *Salesman* yang disebut dengan agen atau *underwriting* menghubungi para konsumen atau nasabah dan melaporkan secara langsung kepada pihak penanggung atau perusahaan asuransi. Kekuasaan seorang agen atau *underwriting* terbatas. Karena itu ia tidak dapat disebut *middleman* yang berdiri sendiri. Karena pada dasarnya ia adalah karyawan yang bekerja berdasarkan kontrak dan berada dalam lindungan serta pengawasan pihak penanggung ataupun wakilnya yang telah diberi kuasa.

Agen umum (*general agent*) dalam asuransi jiwa adalah individu yang biasanya dipekerjakan di suatu wilayah untuk menyewa, melatih, dan mengawasi agen-agen yang berada di wilayah tersebut. Biasanya *general agent* hanya mewakili satu perusahaan asuransi, dan pada umumnya bekerja dengan sistem gaji dan komisi.

3. Saluran distribusi tidak langsung asuransi kerugian

Saluran distribusi yang digunakan oleh mayoritas asuransi kerugian bersifat tidak langsung. Dengan demikian digunakan tenaga *middleman* atau *wholesales* seperti dalam pendistribusian produk berwujud untuk menjual produk perusahaan. Sistem ini dikenal dengan istilah *agency system* (sistem keagenan). Dalam asuransi kerugian, *middleman* yang dapat dipersamakan adalah *wholesaler* dalam pendistribusian produk berwujud disebut sebagai *general agent*, sementara *retailer* disebut dengan *local agent*.

4. General agent dalam pemasaran asuransi kerugian

*General agent* dalam asuransi kerugian (*property insurance*) memiliki kekuasaan yang cukup besar dalam pendistribusian kontrak asuransi. Sekalipun bukan menjadi pemilik produk yang dijualnya seperti halnya *wholesaler* menjadi pemilik barang yang dibelinya dari produsen, *general agent* memiliki *incidenst of ownership* yang digunakan untuk maksud yang sama seperti adanya hak pemilikan yang sesungguhnya.

5. Agen lokal

Agen lokal dalam asuransi kerugian yang berdiri sendiri dalam distribusi dikenal dengan *retailer*. Dia mengadakan kontrak yang terakhir dengan nasabah dan pada umumnya mewakili 10 - 20 perusahaan asuransi. Agen lokal mempunyai hak atas transaksi yang dilakukannya, dalam arti, dia mempunyai hak yang sah untuk melihat arsip para nasabah dan melaksanakan perubahan-perubahan kontrak.

### **G. Persaingan Dalam Pemasaran Asuransi**

Secara singkat ada tiga jenis persaingan di dalam industri asuransi, yaitu:

#### 1. Persaingan harga

Perusahaan asuransi bersaing atas dasar harga (premi) dengan jalan menawarkan harga produk lebih murah ketimbang perusahaan lain. Perusahaan asuransi membebankan premi yang berbeda cukup berarti untuk penutupan asuransi yang sama. Harga penutupan asuransi, seperti kebanyakan harga suatu produk, adalah suatu fungsi dari biaya produksi. Perusahaan dapat menjual dengan harga rendah, kaerna biayanya produksinya lebih rendah. Umumnya biaya operasi perusahaan asuransi adalah sebagai berikut :

- a. Pembayaran kerugian
- b. Biaya penyesuaian kerugian (*loss adjustment expense*)
- c. Biaya produksi (biaya penjualan)
- d. Biaya administrasi

e. Pajak

f. Keuntungan.

## 2. Persaingan kualitas

Dalam persaingan harga, perusahaan asuransi jiwa bersaing dengan menawarkan perbedaan bentuk pertanggungan, caranya ialah dengan persetujuan mengasuransikan atau dengan ketentuan tambahan yang bermanfaat bagi yang diasuransikan. Berbagai macam kebijaksanaan baru, diperkenalkan terus menerus dalam rangka merebut pangsa pasar.

## 3. Persaingan jasa pelayanan

Pada dasarnya produk asuransi adalah suatu janji masa datang. Orang kadang-kadang tidak tahu bahwa dia telah membeli suatu produk yang memuaskan atau tidak sampai terjadinya suatu kerugian. Suatu hal yang tidak menyenangkan adalah jika pembeli telah membeli produk yang kurang memuaskan. Salah satu bentuk utama dari jaminan asuransi adalah menitikberatkan pada pelayanan serta bimbingan yang diberikan pada nasabah. Pada pokoknya pelayanan nasabah ditekankan pada bentuk perlindungan asuransi yang diperlukan, memastikan bahwa tidak ada *exposure* yang belum dilindungi, pemeriksaan yang konstan atas perlindungan yang diberikan dan membayar segera kerugian yang terjadi.



### **BAB III**

#### **TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

##### **A. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui tingkat kesadaran berasuransi masyarakat Tegal
- b. Untuk mengetahui tingkat hubungan antara pendidikan dan pendapatan masyarakat Daerah Tegal terhadap kesadaran berasuransi.

##### **B. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberi masukan teoritis maupun aplikatif berkaitan dengan tingkat kesadaran masyarakat dalam berasuransi pada dunia usaha khususnya usaha dalam bidang asuransi. Dengan demikian hasil penelitian ini diharapkan akan:

1. Memberikan masukan bagi perusahaan-perusahaan asuransi sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan di bidang manajemen pemasaran.
2. Digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan bagi Dunia Usaha dalam menentukan ekspansi usahanya (membuka cabang) atau menanamkan modal (investasi) di bidang asuransi di Daerah Tegal.

## **BAB IV**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei.

##### 1. Objek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah masyarakat kota Tegal yang bertempat tinggal dan bekerja di Kota Tegal.

##### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada perumahan .... (kawasan pemukiman atau perumahan dengan kategori menengah ke atas)

##### 3. Jenis dan Cara Memperoleh Data

###### a. Jenis Data

- 1) Data primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil jawaban sikap konsumen lewat kuisioner.
- 2) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari pustaka-pustaka serta catatan-catatan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

###### b. Cara Memperoleh Data

- 1) Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab langsung kepada responden
- 2) Kuisioner, yaitu pengumpulan data melalui beberapa pertanyaan yang telah diajukan kepada responden dalam bentuk angket.

#### 4. Populasi

Pada penelitian ini populasi mencakup penduduk yang bertempat tinggal di (kawasan pemukiman atau perumahan dengan kategori menengah ke atas)

#### 5. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi.

#### 6. Metode penarikan sampel

Dalam penelitian ini penarikan sampel dilakukan dengan metode *stratified random sampling*. Pembuatan strata dilakukan atas tempat bertempat tinggal.

#### 7. Metode penentuan ukuran sampel

Ukuran sampel didasarkan atas metode Slovin sebagai berikut :<sup>6</sup>

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau yang diinginkan.

---

<sup>6</sup> Husein Umar. 2000. **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Adapun perhitungannya adalah sebagai berikut (jika populasinya sebesar 8.476 penduduk):

$$n = \frac{8.476}{85,76}$$

$$n = 98,83$$

Dengan menggunakan persentase kelonggaran 10 persen, maka dari populasi ..... penduduk diperoleh ukuran sampel sebanyak 98,83 atau dibulatkan menjadi 99 sampel. Adapun ukuran sampel pada tiap perumahan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Ukuran sampel tiap strata dan ukuran sampel yang diambil pada tiap perumahan

| Tempat tinggal | Jumlah | Proporsi | Sampel | Pembulatan |
|----------------|--------|----------|--------|------------|
| Perumahan A    | 1.194  | 14,09%   | 13,95  | 14         |
| Perumahan B    | 6.653  | 78,49%   | 77,71  | 78         |
| Perumahan C    | 483    | 5,70%    | 5,64   | 6          |
| Perumahan D    | 146    | 1,72%    | 1,71   | 2          |
| Jumlah         | 8.476  | 100,00%  | 99,00  | 100,00     |

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui ukuran sampel sebesar 100 responden. Nilai 100 responden tersebut setelah dilakukan pembulatan ke atas pada setiap perumahan.

## B. Metode Analisis

### 1. Pengukuran variabel

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala likert dengan penilaian sangat tidak setuju dengan skor 1 sampai sangat setuju dengan skor 5.

### 2. Uji Validitas

*Uji Validitas* digunakan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Cara yang digunakan adalah dengan analisis item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan rumus korelasi produk

$$r = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X \Sigma Y)}{\sqrt{[n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2] [n \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

moment:<sup>7</sup>

Keterangan :

$r_{XiX}$  = Koefisien korelasi pertanyaan dengan total

$n$  = Jumlah responden

$X$  = Skor pertanyaan nomor  $i$

$Y$  = Skor total tetap

---

<sup>7</sup> Saefudin Azwar. 2000. **Validitas dan Reliabilitas**. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Dengan tingkat keyakinan 95 persen, maka bila :

$r > r$  tabel, berarti item tersebut dinyatakan diterima (valid)

$r \leq r$  tabel, berarti item tersebut dinyatakan tidak diterima (invalid)

### 3. Uji Reliabilitas (keandalan)

*Uji keandalan* dimaksudkan untuk mengetahui konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda.. Untuk uji reliabilitas ini digunakan teknik Alpha Cronbach, dengan rumus sebagai berikut:<sup>8</sup>

$$r = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyak butir pertanyaan

$\sigma_t^2$  = varians total

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian butir.

### 4. Index value (nilai indeks)

Untuk menguji hipotesis pertama, yaitu bahwa tentang kesadaran masyarakat Kota Tegal dalam berasuransi digunakan nilai indeks. Dalam

---

<sup>8</sup> Ibid.

penentuan nilai indeks tersebut terlebih dahulu dibuat klasifikasi dalam rentang skala yang diperoleh dengan rumus :<sup>9</sup>

$$\text{Interval kelas: } \frac{Rg}{k}$$

Keterangan:

Rg : Range

k : Jumlah kelas

Dalam menentukan range digunakan rumus :<sup>10</sup>

Range = Nilai maksimum – Nilai minimum

Dengan demikian dapat diperoleh :

a. Interval skala untuk setiap penduduk adalah:

Ikj min : Banyaknya pertanyaan x skor terendah

Ikj max : Banyaknya pertanyaan x skor tertinggi

Banyaknya pertanyaan dalam kuesioner yang akan disebarakan adalah “k” butir pertanyaan. Skor terendah dari skala Likert adalah 1, sedangkan skor tertinggi adalah 5.

Berdasarkan rumus tersebut dapat ditentukan rentang interval tingkat kepuasan sebagai berikut:

Ikj min :  $6 \times 1 = 6$

Ikj max :  $6 \times 5 = 30$

---

<sup>9</sup> W. Gulo. 1989. **Dasar-dasar Statistika Sosial**. Penerbit Satya Wacana Semarang.

<sup>10</sup> J. Supranto. 1987. **Statistika : Teori dan Aplikasi**. Erlangga, Jakarta.

$$\text{Interval skala} = \frac{30 - 6}{5} = 4,8$$

Setelah interval diketahui, kemudian dibuat rentang skala sehingga dapat diketahui letak penilaian kepuasan setiap penduduk. Adapun rentang skala tersebut adalah sebagai berikut:

6,00 - 10,69 = Sangat rendah

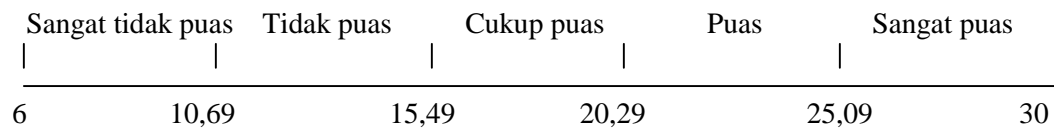
10,70 - 15,49 = Rendah

15,50 - 20,29 = Cukup

20,30 - 25,09 = Tinggi

25,10 - 30,00 = Sangat tinggi

Rentang skala di atas dapat digambarkan dalam diagram sebagai berikut:



b. Interval skala untuk seluruh penduduk adalah:

$$\text{Ikj min} : 100 \times 6 \times 1 = 600$$

$$\text{Ikj max} : 100 \times 6 \times 5 = 3.000$$

$$\text{Interval skala} = \frac{3.000 - 600}{5}$$

$$= 480$$

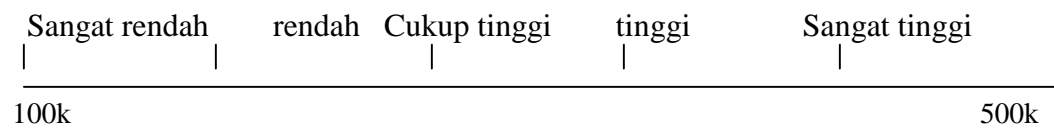


Setelah nilai interval untuk seluruh penduduk diketahui, kemudian dibuat rentang skala sehingga dapat diketahui letak penilaian seluruh penduduk.

Adapun rentang skala tersebut adalah sebagai berikut :

|               |   |               |
|---------------|---|---------------|
| 600 - 1.079   | = | Sangat rendah |
| 1.080 - 1.559 | = | Rendah        |
| 1.560 - 2.039 | = | Cukup         |
| 2.040 - 2.519 | = | Tinggi        |
| 2.520 - 3.000 | = | Sangat tinggi |

Rentang skala di atas dapat digambarkan dalam diagram sebagai berikut:



Hipotesis pertama diterima jika nilai indeks kesadaran penduduk untuk seluruh penduduk berada dalam kategori kesadaran rendah.

5. Untuk menguji hipotesis kedua digunakan uji *Chi square* ( $\chi^2$ ) dengan rumus sebagai berikut:<sup>11</sup>

$$\chi^2 = \sum \left\{ \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \right\}$$

<sup>11</sup> Freddy Ranguti. 2002. **Riset Pemasaran**. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Keterangan:

$\chi^2$  = Harga dari suatu kai kuadrat

Oij = Nilai sel yang diamati

Eij = Nilai sel yang diharapkan

$E_{ij} = P_r \times P_c \times n$

Keterangan:

$P_r$  = Proporsi baris

$P_c$  = proporsi kolom

$n$  = ukuran sampel

Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis:

$H_0$  : Tidak terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dan pendapatan dengan kesadaran masyarakat dalam berasuransi.

$H_1$  : terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dan pendapatan dengan kesadaran masyarakat dalam berasuransi.

Dengan tingkat keyakinan 95 persen dan derajat kebebasan ( $d_f$ ):

$d_f = ( \text{baris} - 1 ) \times ( \text{kolom} - 1 )$

Ho ditolak jika :  $\chi^2_{\text{hitung}} > \chi^2_{\text{tabel}}$

Ho diterima jika :  $\chi^2_{\text{hitung}} \leq \chi^2_{\text{tabel}}$

Hipotesis kedua dapat diterima jika  $\chi^2_{\text{hitung}} > \chi^2_{\text{tabel}}$

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Responden

Untuk memperoleh informasi tentang responden, di bawah ini akan disajikan data mengenai responden yang dijadikan sampel. Adapun gambaran umum responden yang dibedakan menurut usia dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Responden dibedakan menurut usia

| No | Usia          | Frekuensi | Persentase |
|----|---------------|-----------|------------|
| 1  | < 25 tahun    | 1         | 1,00       |
| 2  | 25 – 35 tahun | 35        | 35,00      |
| 3  | 36 – 46 tahun | 42        | 42,00      |
| 4  | > 46 tahun    | 22        | 22,00      |
|    | Jumlah        | 100       | 100,00     |

Berdasarkan tabel tersebut di atas tampak bahwa sebagian besar responden berusia antara 36 – 46 tahun yaitu sebanyak 42 %, sebagian lainnya berusia antara 25 – 35 tahun sebanyak 35 %, yang berusia di atas 46 tahun sebanyak 22 % dan hanya 1 % saja yang berusia di bawah 25 tahun.

Adapun gambaran umum responden dibedakan menurut tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Responden dibedakan menurut tingkat pendidikan

| No     | Tingkat pendidikan       | Frekuensi | Persentase |
|--------|--------------------------|-----------|------------|
| 1      | SD                       | -         | 0,00       |
| 2      | SMP                      | -         | 0,00       |
| 3      | SMA                      | 20        | 20,00      |
| 4      | Diploma                  | 47        | 47,00      |
| 5      | Sarjana dan Pascasarjana | 33        | 33,00      |
| Jumlah |                          | 100       | 100,00     |

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui tingkat pendidikan sebagian besar responden yang diteliti adalah Diploma yaitu sebesar 47 %, sebagian lainnya adalah Sarjana/Pascasarjana sebanyak 33 % dan sebagian kecil adalah SMA yaitu sebanyak 20 %. Dari 100 orang yang dijadikan responden tidak terdapat responden yang tingkat pendidikannya hanya SD dan SMP.

Gambaran umum responden dibedakan menurut tingkat pendapatan dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

Tabel 3. Responden dibedakan menurut tingkat pendapatan

| No     | Tingkat pendapatan            | Frekuensi | Persentase |
|--------|-------------------------------|-----------|------------|
| 1      | Rp. < 500.000                 | 1         | 1,00       |
| 2      | Rp. 500.000 – Rp 1.000.000    | 10        | 30,00      |
| 3      | Rp. 1.000.000 – Rp 1.500.000  | 24        | 24,00      |
| 4      | Rp. 1.500.000 – Rp. 2.000.000 | 38        | 18,00      |
| 5      | > Rp. 2.000.000               | 27        | 27,00      |
| Jumlah |                               | 100       | 100,00     |

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui pendapatan sebagian besar responden yang diteliti adalah antara Rp. 1.500.000 – Rp. 2.000.000 yaitu sebesar 38 %. Diantara responden tersebut terdapat 27 % responden dengan tingkat pendapatan di atas Rp 2.000.000, 24 % responden memiliki pendapatan

berkisar antara Rp. 1.000.000 – Rp 1.500.000, 10 % memiliki pendapatan antara Rp. 500.000 – Rp 1.000.000 dan sisanya sebesar 1 % adalah responden dengan tingkat pendapatan kurang dari Rp. 500.000.

## B. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji kevalidan atau kesahihan pertanyaan yang dijadikan kuisioner. Analisis validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Analisis reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien reliabilitas *alpha cronbach*. Untuk melakukan pengujian tersebut dilakukan dengan bantuan software SPSS for windows. Adapun pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada lampiran 3 dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Uji validitas dan reliabilitas

| Pertanyaan                         | R hitung | R tabel | Ket      |
|------------------------------------|----------|---------|----------|
| 1                                  | 0,329    | 0,195   | Valid    |
| 2                                  | 0,418    | 0,195   | Valid    |
| 3                                  | 0,625    | 0,195   | Valid    |
| 4                                  | 0,422    | 0,195   | Valid    |
| 5                                  | 0,455    | 0,195   | Valid    |
| 6                                  | 0,549    | 0,195   | Valid    |
| Nilai koefisien reliabilitas alpha | 0,2914   |         | Reliabel |

Dari tabel 4 dapat diketahui nilai validitas dari pertanyaan yang diajukan lebih besar dari r tabel 0,195. Dengan demikian dapat dikatakan semua pertanyaan dalam penelitian adalah valid. Hasil pengujian reliabilitas

menunjukkan nilai reliabilitas sebesar 0,2914, dimana nilai koefisien reliabilitas tersebut lebih besar dari 0,195, sehingga dapat dikatakan setiap pertanyaan dalam penelitian ini adalah reliabel dan dapat diteruskan untuk dianalisis lebih lanjut.

### C. Pengujian Hipotesis 1

Untuk mengetahui tingkat kesadaran masyarakat dalam berasuransi diukur dari rata-rata jawaban responden atas setiap pertanyaan. Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan pada lampiran 2 diperoleh perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{IKK} &= \frac{\text{Total jawaban}}{\text{Jumlah responden}} \\ &= \frac{187 + 193 + 235 + 212 + 213 + 176}{100} = 12,16 \end{aligned}$$

Untuk mengetahui letak nilai skala tersebut dapat digambarkan dalam diagram sebagai berikut:

| Sangat rendah | Rendah | Cukup        | Tinggi | Sangat tinggi |
|---------------|--------|--------------|--------|---------------|
| 6             | 10,69  | <b>12,16</b> | 15,49  | 20,29         |
|               |        |              |        | 25,09         |
|               |        |              |        | 30            |

Dari gambar di atas diketahui bahwa nilai 12,16 terletak pada rentang 10,69 – 15,49 yang menunjukkan kesadaran masyarakat dalam berasuransi dalam kategori rendah.

Sedangkan berdasarkan perhitungan interval skala untuk seluruh responden diperoleh nilai sebagai berikut :

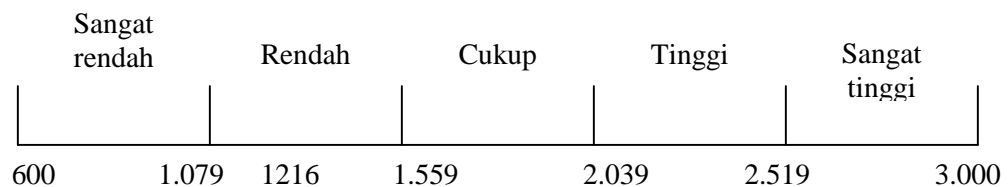
$$\text{Iki min: } 100 \times 6 \times 1 = 600$$

$$\text{Iki max} \quad : \quad 100 \times 6 \times 5 = 3.000$$

$$\text{Interval skala} = \frac{3.000 - 600}{5}$$

$$= 480$$

Dari nilai tersebut dapat dibuat diagram sebagai berikut :



Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa nilai 4851 seperti pada lampiran 9 diperoleh dari penjualan total jawaban responden dari tiap variabel. Adapun perhitungannya adalah sebagai berikut :

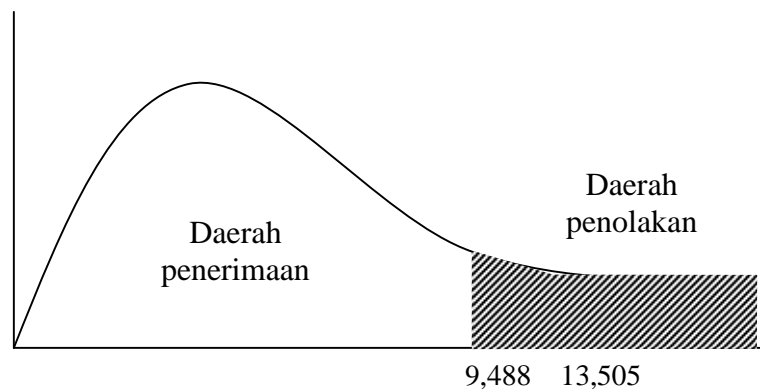
$$\text{Interval skala} = 187 + 193 + 235 + 212 + 213 + 176 = 1216$$

Nilai 1216 tersebut terletak pada rentang 1.079 dan 1.559 yang berarti bahwa seluruh masyarakat memiliki kesadaran yang rendah terhadap asuransi. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan tingkat kesadaran masyarakat Kota Tegal dalam berasuransi masih rendah dapat diterima.

#### D. Pengujian Hipotesis 2

1. Hubungan hubungan antara tingkat pendidikan masyarakat Kota Tegal terhadap kesadaran berasuransi

Berdasarkan pengujian dengan *Chi square* ( $\chi^2$ ) tersebut diperoleh *Chi square* hitung sebesar 13,505, sedangkan  $\chi^2$  tabel ( $\alpha=0,05$ ) sebesar 9,488. Jadi  $\chi^2$  hitung  $>$   $\chi^2$  tabel, artinya ada hubungan yang signifikan dalam penilaian terhadap asuransi ditinjau dari tingkat pendidikan masyarakat Kota Tegal. Dari perhitungan di atas dapat digambarkan daerah penerimaan dan penolakan sebagai berikut:



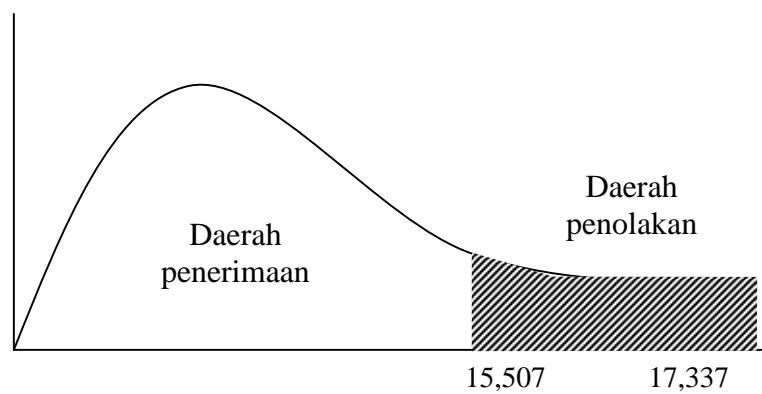
Gambar 1. Daerah penerimaan dan penolakan hubungan tingkat pendidikan masyarakat Kota Tegal terhadap kesadaran berasuransi

2. Hubungan hubungan antara tingkat pendapatan masyarakat Kota Tegal terhadap kesadaran berasuransi

Berdasarkan pengujian dengan *Chi square* ( $\chi^2$ ) tersebut diperoleh *Chi square* hitung sebesar 17,337, sedangkan  $\chi^2$  tabel ( $\alpha=0,05$ ) sebesar 15,507.



Jadi  $\chi^2$  hitung  $>$   $\chi^2$  tabel, artinya ada hubungan yang signifikan dalam penilaian terhadap asuransi ditinjau dari tingkat pendapatan masyarakat Kota Tegal. Dari perhitungan di atas dapat digambarkan daerah penerimaan dan penolakan sebagai berikut:



Gambar 2. Daerah penerimaan dan penolakan hubungan tingkat pendapatan masyarakat Kota Tegal terhadap kesadaran berasuransi

Berdasarkan perhitungan analisis chi square di atas dapat disimpulkan bahwa nilai chi square hitung untuk hubungan tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat kota Tegal terhadap kesadaran untuk berasuransi lebih besar dari nilai chi tabel. Hal ini berarti terhadap hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat kota Tegal terhadap kesadaran untuk berasuransi, sehingga hipotesis kedua diterima.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Berdasarkan perhitungan indeks kepuasan diperoleh nilai 12,16, Nilai tersebut terletak pada rentang 10,69 – 15,49 yang menunjukkan kesadaran masyarakat dalam berasuransi dalam kategori rendah. Sedangkan dari perhitungan indeks kepuasan untuk seluruh masyarakat kota tegal pelanggan diperoleh nilai 1216, dimana nilai tersebut terletak pada rentang 1.079 dan 1.559 yang berarti bahwa seluruh masyarakat memiliki kesadaran yang rendah terhadap asuransi. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan tingkat kesadaran masyarakat Kota Tegal dalam berasuransi masih rendah dapat diterima.
2. Berdasarkan perhitungan analisis chi square di atas dapat disimpulkan bahwa nilai chi square hitung untuk hubungan tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat kota Tegal terhadap kesadaran untuk berasuransi lebih besar dari nilai chi tabel. Hal ini berarti terhadap hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat kota Tegal terhadap kesadaran untuk berasuransi, sehingga hipotesis kedua diterima.

#### **B. Saran**

1. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang asurnasi, hal yang harus ditingkatkan adalah tingkat pendidikan masyarakat. Semakin tinggi tingkat

pendidikan, maka masyarakat akan semakin paham dalam menerima asuransi dan mengerti tentang pentingnya asuransi bagi keluarga mereka.

2. Tingginya tingkat pendidikan dan opendidikan masyarakat sebenarnya dapat digunakan perusahaan dalam mengembangkan usahanya, yaitu dnegan jalan mengeluarkan produk asuransi baru dengan menyesuaikan pada kebutuhan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saefuddin 2000. **Validitas dan Reliabilitas**. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Darmawi, Herman. 2001. **Manajemen Asuransi**. Bumi Aksara, Jakarta.
- Freddy Rangkuti; 2002. **Riset Pemasaran**. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Husein Umar; 2000. **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**. PT Gramedia Pustaka Utama
- Man Suparman Sastrawidjaja dan Endang. 1997. **Hukum Asuransi : Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian**. Alumni, Bandung.
- Supranto, J. 1987. **Statistika Teori dan Aplikasi Jilid 1**. Penerbit Erlangga Jakarta.
- W. Gulo. 1989. **Dasar-Dasar Statistika Sosial**. Penerbit Satya Wacana Semarang.

Lampiran 2. Tabulasi Data Jawaban Responden

| No. | Tingkat pendidikan | Tingkat Pendapatan | Pertanyaan |   |   |   |   |   | Jml | Rata <sup>2</sup> |
|-----|--------------------|--------------------|------------|---|---|---|---|---|-----|-------------------|
|     |                    |                    | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |     |                   |
| 1   | 3                  | 5                  | 3          | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 14  | 2                 |
| 2   | 5                  | 2                  | 1          | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8   | 1                 |
| 3   | 3                  | 3                  | 1          | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8   | 1                 |
| 4   | 5                  | 5                  | 1          | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 9   | 2                 |
| 5   | 4                  | 1                  | 1          | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7   | 1                 |
| 6   | 5                  | 5                  | 1          | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7   | 1                 |
| 7   | 4                  | 4                  | 1          | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 9   | 2                 |
| 8   | 5                  | 5                  | 2          | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 19  | 3                 |
| 9   | 3                  | 5                  | 5          | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 17  | 3                 |
| 10  | 5                  | 5                  | 1          | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 11  | 2                 |
| 11  | 5                  | 3                  | 1          | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 9   | 2                 |
| 12  | 3                  | 4                  | 2          | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 15  | 3                 |
| 13  | 3                  | 5                  | 2          | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 15  | 3                 |
| 14  | 5                  | 4                  | 2          | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 14  | 2                 |
| 15  | 4                  | 5                  | 2          | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 14  | 2                 |
| 16  | 5                  | 5                  | 1          | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12  | 2                 |
| 17  | 5                  | 5                  | 1          | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 14  | 2                 |
| 18  | 4                  | 5                  | 2          | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 15  | 3                 |
| 19  | 4                  | 4                  | 1          | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 11  | 2                 |
| 20  | 4                  | 4                  | 1          | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 10  | 2                 |
| 21  | 3                  | 5                  | 2          | 1 | 5 | 3 | 4 | 1 | 16  | 3                 |
| 22  | 3                  | 5                  | 1          | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 13  | 2                 |
| 23  | 4                  | 5                  | 1          | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 12  | 2                 |
| 24  | 4                  | 4                  | 2          | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 11  | 2                 |
| 25  | 5                  | 3                  | 3          | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 10  | 2                 |
| 26  | 3                  | 3                  | 3          | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 11  | 2                 |
| 27  | 5                  | 4                  | 1          | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 14  | 2                 |
| 28  | 4                  | 3                  | 1          | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 12  | 2                 |
| 29  | 3                  | 4                  | 1          | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 16  | 3                 |
| 30  | 3                  | 4                  | 1          | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 15  | 3                 |
| 31  | 3                  | 4                  | 1          | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 17  | 3                 |
| 32  | 4                  | 4                  | 1          | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 17  | 3                 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|
| 33 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 16 | 3 |
| 34 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 16 | 3 |
| 35 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 |
| 36 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 |
| 37 | 5 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 13 | 2 |
| 38 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 14 | 2 |
| 39 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 10 | 2 |
| 40 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 9  | 2 |
| 41 | 3 | 4 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 17 | 3 |
| 42 | 3 | 4 | 5 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 17 | 3 |
| 43 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 12 | 2 |
| 44 | 5 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 12 | 2 |
| 45 | 5 | 3 | 1 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2 | 14 | 2 |
| 46 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 18 | 3 |
| 47 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 17 | 3 |
| 48 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 17 | 3 |
| 49 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 14 | 2 |
| 50 | 5 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 14 | 2 |
| 51 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 14 | 2 |
| 52 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 15 | 3 |
| 53 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8  | 1 |
| 54 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8  | 1 |
| 55 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 9  | 2 |
| 56 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 12 | 2 |
| 57 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 12 | 2 |
| 58 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | 2 |
| 59 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 9  | 2 |
| 60 | 5 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 12 | 2 |
| 61 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 14 | 2 |
| 62 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 14 | 2 |
| 63 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 14 | 2 |
| 64 | 5 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 11 | 2 |
| 65 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 14 | 2 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 13 | 2 |
| 67 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 9  | 2 |

|           |   |   |     |     |     |     |     |     |      |       |  |
|-----------|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-------|--|
| 68        | 4 | 5 | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 9    | 2     |  |
| 69        | 5 | 5 | 5   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 15   | 3     |  |
| 70        | 5 | 4 | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 1   | 13   | 2     |  |
| 71        | 5 | 4 | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 10   | 2     |  |
| 72        | 5 | 4 | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 8    | 1     |  |
| 73        | 4 | 4 | 1   | 1   | 1   | 1   | 3   | 1   | 8    | 1     |  |
| 74        | 4 | 4 | 1   | 1   | 1   | 2   | 3   | 2   | 10   | 2     |  |
| 75        | 4 | 4 | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 14   | 2     |  |
| 76        | 5 | 2 | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 12   | 2     |  |
| 77        | 4 | 2 | 3   | 2   | 5   | 3   | 1   | 2   | 16   | 3     |  |
| 78        | 5 | 2 | 2   | 3   | 1   | 3   | 2   | 1   | 12   | 2     |  |
| 79        | 3 | 2 | 2   | 3   | 1   | 2   | 2   | 1   | 11   | 2     |  |
| 80        | 3 | 5 | 2   | 3   | 1   | 2   | 1   | 1   | 10   | 2     |  |
| 81        | 4 | 2 | 1   | 3   | 1   | 2   | 1   | 2   | 10   | 2     |  |
| 82        | 4 | 5 | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 9    | 2     |  |
| 83        | 4 | 3 | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 11   | 2     |  |
| 84        | 4 | 5 | 2   | 1   | 2   | 4   | 2   | 2   | 13   | 2     |  |
| 85        | 4 | 4 | 2   | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 10   | 2     |  |
| 86        | 4 | 4 | 1   | 2   | 1   | 2   | 3   | 1   | 10   | 2     |  |
| 87        | 4 | 4 | 1   | 2   | 1   | 2   | 3   | 1   | 10   | 2     |  |
| 88        | 4 | 4 | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 1   | 12   | 2     |  |
| 89        | 4 | 2 | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 9    | 2     |  |
| 90        | 4 | 4 | 2   | 1   | 2   | 4   | 1   | 2   | 12   | 2     |  |
| 91        | 4 | 5 | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 9    | 2     |  |
| 92        | 4 | 5 | 1   | 1   | 4   | 1   | 5   | 2   | 14   | 2     |  |
| 93        | 5 | 5 | 2   | 2   | 3   | 1   | 1   | 3   | 12   | 2     |  |
| 94        | 4 | 5 | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 3   | 12   | 2     |  |
| 95        | 5 | 5 | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 3   | 11   | 2     |  |
| 96        | 5 | 5 | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 10   | 2     |  |
| 97        | 5 | 2 | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 9    | 2     |  |
| 98        | 4 | 4 | 3   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 9    | 2     |  |
| 99        | 5 | 4 | 3   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 10   | 2     |  |
| 100       | 4 | 4 | 3   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 10   | 2     |  |
| Jumlah    |   |   | 187 | 193 | 235 | 212 | 213 | 176 | 1216 |       |  |
| Rata-rata |   |   |     |     |     |     |     |     |      | 12.16 |  |

## Lampiran 3. Uji validitas dan reliabilitas

**Correlations**

|      |                     | Correlations |        |        |        |        |        |        |
|------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|      |                     | X1_1         | X1_2   | X1_3   | X1_4   | X1_5   | X1_6   | JX1    |
| X1_1 | Pearson Correlation | 1,000        | -,060  | ,044   | ,006   | -,131  | ,098   | ,329** |
|      | Sig. (1-tailed)     | ,            | ,278   | ,332   | ,475   | ,098   | ,165   | ,000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X1_2 | Pearson Correlation | -,060        | 1,000  | ,039   | ,060   | ,069   | ,226*  | ,418** |
|      | Sig. (1-tailed)     | ,278         | ,      | ,350   | ,276   | ,246   | ,012   | ,000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X1_3 | Pearson Correlation | ,044         | ,039   | 1,000  | ,072   | ,149   | ,166*  | ,625** |
|      | Sig. (1-tailed)     | ,332         | ,350   | ,      | ,240   | ,069   | ,049   | ,000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X1_4 | Pearson Correlation | ,006         | ,060   | ,072   | 1,000  | ,048   | ,063   | ,422** |
|      | Sig. (1-tailed)     | ,475         | ,276   | ,240   | ,      | ,316   | ,268   | ,000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X1_5 | Pearson Correlation | -,131        | ,069   | ,149   | ,048   | 1,000  | ,135   | ,455** |
|      | Sig. (1-tailed)     | ,098         | ,246   | ,069   | ,316   | ,      | ,091   | ,000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X1_6 | Pearson Correlation | ,098         | ,226*  | ,166*  | ,063   | ,135   | 1,000  | ,549** |
|      | Sig. (1-tailed)     | ,165         | ,012   | ,049   | ,268   | ,091   | ,      | ,000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| JX1  | Pearson Correlation | ,329**       | ,418** | ,625** | ,422** | ,455** | ,549** | 1,000  |
|      | Sig. (1-tailed)     | ,000         | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,000   | ,      |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).



## Reliability

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Reliability Coefficients

N of Cases =     100,0

N of Items =     6

Alpha =         ,2914

## Lampiran 4. Analisis Chi Square

**Crosstabs**

Case Processing Summary

|   | Cases |         |         |         |       |         |
|---|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
|   | Valid |         | Missing |         | Total |         |
|   | N     | Percent | N       | Percent | N     | Percent |
| Tingkat pendidikan * Kesadaran masyarakat | 100   | 100,0%  | 0       | ,0%     | 100   | 100,0%  |
| Pendapatan * Kesadaran masyarakat         | 100   | 100,0%  | 0       | ,0%     | 100   | 100,0%  |

**Tingkat pendidikan \* Kesadaran masyarakat**

Crosstab

|                    |                               |                               | Kesadaran masyarakat |       |       | Total |
|--------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------|-------|-------|-------|
|                    |                               |                               | 1,00                 | 2,00  | 3,00  |       |
| Tingkat pendidikan | SMA                           | Count                         | 3                    | 8     | 9     | 20    |
|                    |                               | % within Tingkat pendidikan   | 15,0%                | 40,0% | 45,0% | 100%  |
|                    |                               | % within Kesadaran masyarakat | 37,5%                | 11,1% | 45,0% | 20,0% |
|                    |                               | % of Total                    | 3,0%                 | 8,0%  | 9,0%  | 20,0% |
|                    | Diploma                       | Count                         | 2                    | 34    | 7     | 43    |
|                    |                               | % within Tingkat pendidikan   | 4,7%                 | 79,1% | 16,3% | 100%  |
|                    |                               | % within Kesadaran masyarakat | 25,0%                | 47,2% | 35,0% | 43,0% |
|                    |                               | % of Total                    | 2,0%                 | 34,0% | 7,0%  | 43,0% |
|                    | PT                            | Count                         | 3                    | 30    | 4     | 37    |
|                    |                               | % within Tingkat pendidikan   | 8,1%                 | 81,1% | 10,8% | 100%  |
|                    |                               | % within Kesadaran masyarakat | 37,5%                | 41,7% | 20,0% | 37,0% |
|                    |                               | % of Total                    | 3,0%                 | 30,0% | 4,0%  | 37,0% |
| Total              | Count                         | 8                             | 72                   | 20    | 100   |       |
|                    | % within Tingkat pendidikan   | 8,0%                          | 72,0%                | 20,0% | 100%  |       |
|                    | % within Kesadaran masyarakat | 100,0%                        | 100,0%               | 100%  | 100%  |       |
|                    | % of Total                    | 8,0%                          | 72,0%                | 20,0% | 100%  |       |

**Chi-Square Tests**

|                              | Value               | df | Asymp. Sig.<br>(2-sided) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------|
| Pearson Chi-Square           | 13,505 <sup>a</sup> | 4  | ,009                     |
| Likelihood Ratio             | 12,568              | 4  | ,014                     |
| Linear-by-Linear Association | 3,414               | 1  | ,065                     |
| N of Valid Cases             | 100                 |    |                          |

a. 4 cells (44,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,60.

**Symmetric Measures**

|  | Value | Approx. Sig. |
|--|-------|--------------|
| Nominal by Nominal Contingency Coefficient | ,345  | ,009         |
| N of Valid Cases                           | 100   |              |

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

## Pendapatan \* Kesadaran masyarakat

Crosstab

|                         |                               |                               | Kesadaran masyarakat |        |        | Total  |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------|--------|--------|--------|
|                         |                               |                               | 1,00                 | 2,00   | 3,00   |        |
| Pendapatan              | < 500.000                     | Count                         | 1                    | 0      | 0      | 1      |
|                         |                               | % within Pendapatan           | 100,0%               | ,0%    | ,0%    | 100,0% |
|                         |                               | % within Kesadaran masyarakat | 12,5%                | ,0%    | ,0%    | 1,0%   |
|                         |                               | % of Total                    | 1,0%                 | ,0%    | ,0%    | 1,0%   |
|                         | 500.000 - < 1.000.000         | Count                         | 1                    | 8      | 1      | 10     |
|                         |                               | % within Pendapatan           | 10,0%                | 80,0%  | 10,0%  | 100,0% |
|                         |                               | % within Kesadaran masyarakat | 12,5%                | 11,1%  | 5,0%   | 10,0%  |
|                         |                               | % of Total                    | 1,0%                 | 8,0%   | 1,0%   | 10,0%  |
|                         | 1.000.000 - < 1.500.000       | Count                         | 3                    | 19     | 2      | 24     |
|                         |                               | % within Pendapatan           | 12,5%                | 79,2%  | 8,3%   | 100,0% |
|                         |                               | % within Kesadaran masyarakat | 37,5%                | 26,4%  | 10,0%  | 24,0%  |
|                         |                               | % of Total                    | 3,0%                 | 19,0%  | 2,0%   | 24,0%  |
| 1.500.000 - < 2.000.000 | Count                         | 2                             | 25                   | 11     | 38     |        |
|                         | % within Pendapatan           | 5,3%                          | 65,8%                | 28,9%  | 100,0% |        |
|                         | % within Kesadaran masyarakat | 25,0%                         | 34,7%                | 55,0%  | 38,0%  |        |
|                         | % of Total                    | 2,0%                          | 25,0%                | 11,0%  | 38,0%  |        |
| > 2.000.000             | Count                         | 1                             | 20                   | 6      | 27     |        |
|                         | % within Pendapatan           | 3,7%                          | 74,1%                | 22,2%  | 100,0% |        |
|                         | % within Kesadaran masyarakat | 12,5%                         | 27,8%                | 30,0%  | 27,0%  |        |
|                         | % of Total                    | 1,0%                          | 20,0%                | 6,0%   | 27,0%  |        |
| Total                   | Count                         | 8                             | 72                   | 20     | 100    |        |
|                         | % within Pendapatan           | 8,0%                          | 72,0%                | 20,0%  | 100,0% |        |
|                         | % within Kesadaran masyarakat | 100,0%                        | 100,0%               | 100,0% | 100,0% |        |
|                         | % of Total                    | 8,0%                          | 72,0%                | 20,0%  | 100,0% |        |

**Chi-Square Tests**

|                              | Value               | df | Asymp. Sig.<br>(2-sided) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------|
| Pearson Chi-Square           | 17,337 <sup>a</sup> | 8  | ,027                     |
| Likelihood Ratio             | 11,388              | 8  | ,181                     |
| Linear-by-Linear Association | 5,046               | 1  | ,025                     |
| N of Valid Cases             | 100                 |    |                          |

a. 9 cells (60,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,08.

**Symmetric Measures**

|  | Value | Approx. Sig. |
|--|-------|--------------|
| Nominal by Nominal Contingency Coefficient | ,384  | ,027         |
| N of Valid Cases                           | 100   |              |

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.