

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini yaitu premi asuransi, produk asuransi, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah. Objek penelitiannya yaitu semua nasabah yang dapat dijadikan bahan Penelitian, dan tempat penelitiannya dilakukan di PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang, yang terletak di Jl. Martadinata No. 7C Lemabang Palembang. Telpon (0711) 710307.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif yaitu data yang berupa angka dan dapat diolah atau dianalisis dengan menggunakan teknik perhitungan statistik.¹ Jenis data kuantitatif dalam penelitian ini merupakan jenis data yang diperoleh melalui kuesioner sebagai instrumen penelitian, yaitu mengenai premi asuransi, produk asuransi dan kualitas pelayanan pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.² Data dalam penelitian ini diperoleh dari sumber observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan pengamatan langsung ke objek yang diteliti dengan kuesioner atau angket dimana

¹ Syofian Siregar. "*Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2014). Hlm 129.

² *Ibid.*, Hlm 62-63.

responden membaca pertanyaan yang diberikan dan selanjutnya memilih jawaban yang telah disediakan.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya. diperoleh secara tidak langsung atau melalui pihak lain, atau laporan historis yang telah disusun dalam arsip yang dipublikasikan atau tidak. Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini berupa brosur-brosur, jurnal, buku-buku dan jumlah nasabah yang ada pada PT.AJS Bumiputera KPPAS Palembang.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang ada pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi. Misalnya, karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi.⁴ Adapun metode penarikan sampel untuk mengetahui jumlah sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *probability sampling* yaitu pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dengan teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014). Hlm 148.

⁴ *Ibid.*, Hlm 149.

anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan menggunakan rumus slovin.⁵

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Dimana:

n= jumlah elemen/ anggota sampel

N= jumlah elemen/anggota populasi

E= error level (tingkat kesalahan) umumnya digunakan 0,1

Jumlah nasabah (populasi) yang ada di PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang adalah 6.512 nasabah, maka:

$$n = \frac{6.512}{1 + (6.512 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{6.512}{1 + (65,1)}$$

$$n = \frac{6512}{66,1}$$

n= 98,5 dibulatkan menjadi 99

Responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 99 nasabah yang ada pada PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang yang datang.

D. Variabel-Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas dan Variabel Terikat

Variabel pada penelitian ini ada dua yaitu variabel X independen (bebas) dan variabel Y dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini yaitu: Premi Asuransi, Produk Asuransi dan Kualitas

⁵ Muhammad, Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif, (Jakarta: Raja Grafindo, 2008), Hlm 181.

Pelayanan, Sedangkan variabel dependen pada penelitian ini yaitu kepuasan nasabah.

2. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1
Definisi operasional variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan <i>performance</i> produk terhadap ekspektasi mereka. Jika <i>performance</i> tidak memenuhi ekspektasi maka pelanggan tidak merasa puas, jika <i>performance</i> memenuhi ekspektasi, maka pelanggan merasa puas, dan jika <i>performace</i> melebihi ekspektasi, maka pelanggan merasa sangat puas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Repurchase 2. Menciptakan Word Of Mouth 3. Menciptakan Citra Merek 4. Menciptakan Keputusan Pembelian Pada Perusahaan Yang Sama.
2	Premi asuransi (X1)	Premi merupakan pembayaran sejumlah uang yang dilakukan pihak tertanggung kepada pihak penanggung untuk mengganti sesuatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan akibat timbulnya perjanjian atas pemindahan risiko dari tertanggung kepada penanggung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tabel Mortalitas 2. Sistem Bagi Hasil (Mudharabah) 3. Biaya- Biaya Asuransi Yang Adil Dan Tidak Menzalimi Peserta (Biaya Operasional)
3	Produk Asuransi (X2)	produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja 2. Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>) 3. Karakteristik Tambahan (<i>Features</i>) 4. Kesesuaian (<i>Conformance</i>) 5. Keandalan

			<i>(Reliability)</i> 6. Daya Tahan <i>(Durability)</i> 7. Estetika 8. Kesan Kualitas
4	Kualitas Pelayanan (X3)	kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan(<i>excellence</i>) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan	1. Wujud Fisik 2. Keandalan 3. Daya Tanggap 4. Empati 5. Jaminan

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai macam sumber

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ada 2 metode yaitu:

- a. Teknik kuesioner (angket), yaitu peneliti akan menyebarkan kuesioner kepada nasabah yang datang ke PT. AJS Bumiputera KPPAS Palembang, yang berisi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.
- b. Studi Kepustakaan (*library research*) yaitu data yang diambil dari buku-buku, jurnal, penelitian sebelumnya serta mengambil juga dan informasi dari situs-situs internet yang relevan.

Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah skala likert. skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Variabel penelitian yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.⁶ Adapun pengukuran skala likert dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

⁶ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2014). Hlm 168.

Tabel 3.2
Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode analisis deskriptif kuantitatif yaitu metode analisis data yang dicari dan disusun secara sistematis dalam bentuk susunan kalimat yang meningkatkan pemahaman peneliti dengan mengkaji, mengklarifikasi dan kemudian menyajikan sehingga menjadi tulisan yang benar dan utuh.⁷

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Perangkat lunak yang digunakan untuk menganalisis adalah software IBM Statistik SPSS 24. Adapun tahapan-tahapan dalam analisis ini antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Uji instrumen penelitian

a. Validitas

⁷ Ibid., 274.

Validitas data merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat valid atau tidaknya suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, mengukur data dari variabel yang diteliti secara tepat, tinggi rendah validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.⁸

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan korelasi antar skor atau variabel ditentukan oleh nilai *corrected-total correlation*.

Nilai *corrected-total correlation* merupakan statistika hasil korelasi (r hitung). Jadi, r hitung lebih besar dari pada r tabel dimana $df=n-2$ dengan signifikan 0,05, maka pertanyaan dinyatakan valid,⁹ dan demikian sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari pada r tabel maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

b. Uji reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dan stabilitas alat ukur dalam mengukur gejala yang sama di lain kesempatan. Untuk menguji reliabilitas digunakan nilai *cronbach's alpha* yang berskala 0 sampai 1, Dimana kuesioner dikatakan *reliable* jika nilai *cronbach's Alpha* $>0,6$ sedangkan apabila nilai *cronbach's alpha* $\alpha < 0,6$ maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak *reliabel*. Trithon menyatakan ada 5 kelas untuk menyatakan nilai *cronbach's alpha*, yaitu:

⁸ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), Hlm 145.

⁹ Siti Muazizah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Premi Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulung Agung", Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulung Agung 2018

- a. Nilai *cronbach's alpha* 0,00-0,20 berarti kurang *reliable*
- b. Nilai *cronbach's alpha* 0,21-0,40 berarti agak *reliable*
- c. Nilai *cronbach's alpha* 0,41- 0,60 berarti cukup *reliable*
- d. Nilai *cronbach's alpha* 0,61- 0,80 berarti *reliable*
- e. Nilai *cronbach's alpha* 0,81- 1,00 berarti sangat *reliable*.¹⁰

2. Uji Asumsi Klasik

Sebuah pengujian regresi yang baik harus memenuhi asumsi. Karena itu lebih dahulu harus dilakukan pengujian asumsi klasik, yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, uji linieritas, dan uji heteroskedastisitas. Dengan memenuhi uji tersebut maka nilai koefisien regresi dari model yang diestimasi dapat mendekati nilai yang sebenarnya.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam regresi variabel terikat dan variabel bebas (residual) keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.¹¹ pengujian normalitas menggunakan uji statistik *non parametrik kolmogorov Smirnov* (k-s), dengan membuat hipotesis sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas lebih besar dari 0,05 (*Asymp.sig* >0,05) maka H_0 diterima, yaitu variabel residual terdistribusi normal.
- b. Jika probabilitas lebih kecil dari 0,05 (*Asymp.sig* >0,05) maka H_0 ditolak, yaitu variabel residual tidak terdistribusi normal.

¹⁰ Siti Muazizah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Premi Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulung Agung”, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulung Agung 2018.

¹¹ Priyanto Dwi, *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan Spss* (Yogyakarta: Andi, 2012), Hlm 54.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah variabel dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas yang nilai korelasi antar variabel bebas sama dengan nol.¹²

Uji Multikolonieritas dapat dilakukan dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai *Tolerance*:

1. Tidak terjadi multikolonieritas, jika nilai *tolerance* $> 0,10$
2. Terjadi multikolonieritas, jika nilai *tolerance* $\leq 0,10$

Nilai VIF (*Variance Inflation Factors*):

1. Tidak terjadi multikolonieritas, jika nilai VIF $< 10,00$
2. Terjadi multikolonieritas, jika nilai VIF $\geq 10,00$

c. Uji linieritas

Uji linieritas yaitu untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian dengan spss dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05.¹³

d. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari *residual* satu pengamatan kepengamatan lain. jika varian dari satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut homokedastiditas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik

¹²Imam Ghozali, *Apakah Analisis Multivariate Dengan Program (Edisi Ketujuh)*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), Hlm. 105

¹³ Agus Tri Basuki Dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi Dan Bisnis (Dilengkapi Aplikasi Spss Dan Eviews)*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), Cet 1.Hlm 106.

adalah yang homokedastisitas atau yang tidak terjadi heterokedastisitas.

Menurut Ghozali¹⁴, cara mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Ada atau tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat pola tertentu pada grafik tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED. Dasar analisis heterokedastisitas adalah sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
2. Jika tidak ada pola tertentu, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda yaitu suatu model linier regresi yang variabel dependennya merupakan fungsi linier dari beberapa variabel independen. Regresi linier berganda bermanfaat untuk meneliti pengaruh beberapa variabel yang berkorelasi dengan variabel yang diuji..

persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y = kepuasan nasabah

a = Konstanta

b₁ = koefisien regresi variabel X₁

b₂ = koefisien regresi variabel X₂

¹⁴*Ibid.*, Hlm.113

b_3 = koefisien regresi variabel X_3

X_1 = Premi asuransi

X_2 = Produk asuransi

X_3 = kualitas pelayanan

e = Tingkat error, tingkat kesalahan

.

4. Uji Hipotesis (Uji Ketetapan Model)

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga, yaitu uji T (Parsial), uji F (Simultan), dan koefisien determinasi (R^2).

a) Uji t (Parsial)

Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikansi level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Kriteria pengujian dapat dilihat dari:

1. Jika nilai signifikansi $>0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

b) Uji F(simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Kriteria dalam uji F adalah sebagai berikut:

1. Taraf signifikansi $\alpha = 0,05$
2. H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya variabel X secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y

3. H_0 akan diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, artinya variabel X secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y

c) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan atau kontribusi pengaruh serentek variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Nilai koefisien determinasi mempunyai interval nol sampai satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika $R^2 = 1$, berarti besarnya persentase sumbangan X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap (naik turunnya) Y secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya semakin kuat, maka semakin cocok pula garis regresi, untuk meramalkan Y. ¹⁵

¹⁵ Imam Ghozali, *Apakah Analisis Multivariate Dengan Program (Edisi Ketujuh)*, (Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), hlm.125.