

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini ialah jenis penelitian lapangan (*field research*), dapat juga disebut sebagai penelitian empiris, yaitu penelitian yang data dan informasinya diperoleh dari kegiatan yang tengah terjadi di kancah (lapangan) kerja penelitian.¹ Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk penyajian hasil penelitian dalam bentuk angka-angka atau statistik.

Dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif data-data yang diperoleh dari kuisioner yang dibagikan kepada responden yang kemudian diolah menjadi angka-angka. Kemudian angka-angka tersebut diolah menggunakan metode statistik untuk mengetahui hasil olah data yang diinginkan. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kepuasan nasabah dengan menggunakan variabel citra perusahaan (X1), kualitas produk (X2) dan kualitas pelayanan (X3) pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kudus.

B. Setting Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan berbentuk penelitian tindakan kepuasan nasabah, untuk itu peneliti mempersiapkan setting penelitian berupa keterangan lokasi penelitian, waktu penelitian, sarana dan prasarana, pemegang polis nasabah, serta gambaran umum penelitian. Berikut penjelasan lebih rinci mengenai setting penelitian diantaranya:

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra kantor cabang Kudus yang beralamat di Jln. Ahmad Yani No. 58 Kab. Kudus Jawa Tengah

¹ Supardi, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII press,2005).hlm 34

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dalam melaksanakan penelitian di asuransi jiwa syariah bumiputra kantor cabang kudos ini, peneliti memerlukan waktu yang tepat yaitu dilaksanakan bulan february 2019 -selesai. Sehingga, penelitian dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan yaitu memperoleh hasil yang maksimal.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi merupakan semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas.² Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemegang polis pada Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra kantor cabang Kudus dengan jumlah 7000 anggota.
2. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada dipopulasi. Nasabah sebagai responden menggunakan teknik simple random sampling. Pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.³

Dalam penelitian ini pengambilan sampel diambil dari sebagian populasi dari seluruh nasabah yang mengikuti asuransi pada sebagai perwakilan dari populasi. Dengan keterbatasan kemampuan, waktu, tenaga, dan dana, maka peneliti ini akan dilakukan dengan menggunakan sampel. Jumlah sampel sangat tergantung dari karakteristik dan jumlah populasi yang terdaftar di asuransi jiwa bumiputra syariah. Jumlah populasi yang memegang polis sebesar 7000 anggota maka dapat digunakan beberapa rumus dan tabel. Salah satu rumus yang sering digunakan adalah rumus slovin:

² Husain Usman dan Purnomo, *Pengantar Statistik Edisi ke-dua*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2006) hlm. 181.

³ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (bandung: Alfabeta,2016)., hlm 62-63.

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

Keterangan :

n= sampel

N= populasi

e= eror sample yaitu 1-15%

Populasi pemegang polis di asuransi jiwa syariah bumiputra cabang kudus berjumlah sebesar 7000 anggota maka sampel dihitung dengan error sebesar 10%, maka sampel ditentukan sebesar :

$$n = \frac{7000}{1 + (7000 \times 0,10^2)} = 99 \text{ sampel}$$

Beberapa peneliti yang menyakini sampel diambil sekitar 10-20% dari jumlah populasi. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus slovin maka dapat diketahui jumlah sampel yang diambil ialah 99 sampel.

D. Desain dan Definisi Operasional

1. Desain

Dalam penelitian ini desain dibagi menjadi 2 diantaranya yaitu :

a. Variabel independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor antecedent. Dalam bahasa indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah citra perusahaan(X1), kualitas produk(X2), dan kualitas layanan(X3).

b. Variabel dependen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.⁴ Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah(Y).

⁴ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2014), Hlm 109.

2. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini menggunakan definisi operasional variabel dapat menjadi petunjuk dalam penelitian. Definisi operasional tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
Citra Perusahaan (X1)	Menurut PR smith bahwa citra perusahaan ialah perspsi yang mencakup keseluruhan dari kesan visual logo, sampai kepengamatan dan pengalaman dari produk, jasa dan perilaku perusahaan secara umum		<ul style="list-style-type: none"> - Identitas perusahaan. - Reputasi. - Lingkungan fisik - Kontak person. 	Likert
Kualitas Produk (X2)	Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra) mengatakan bahwa konsep dan konteks produk bervariasi, mulai dari yang sangat inovatif hingga yang hanya berupa kebaikan suatu revisi atas	Kinerja.	-berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk.	Likert
		Keistimewaan	berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya.	
		Konformansi.	-sejauh mana karakteristik	

	produk yang sudah ada saat ini		desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.	
		Estetika.	-Daya tarik produk terhadap panca indera.	
		Kualitas yang dipersepsikan	- perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk, seperti meningkatkan harga diri.	
		Durability	-Berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat digunakan.	
		Keandalan	-kemungkinan suatu produk berfungsi dengan baik dalam jangka waktu tertentu	
Kualitas Pelayanan (X3)	Menurut Sugiarto, kualitas atau mutu dalam jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan	a. <i>Reliability</i> .	-Kemampuan untuk melakukan pelayanan secara tepat, sopan dan bersikap ramah. -memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	Likert
		b. <i>Responsiveness</i>	-Melayani pelanggan secara bijak, cepat dan terpercaya. -Tanggap	

	dan diharapkan oleh konsumen.		terhadap keluhan pelanggan..	
		c. <i>Assurance</i>	- sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf - Karyawan melayani calon pembeli dengan baik	
		d. <i>Empathy</i>	-Perhatian karyawan dalam memahami keinginan pembeli. -Menanggapi keluhan atau complain.	
		e. <i>Tangible</i>	<i>Fasilitas fisik (penampilan Agen) dan kelengkapan</i>	
Kepuasan Anggota (Y)	Djasmin Salim menjelaskan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya.		-Perasaan puas akan produk dan layanan - Selalu membeli produk(Emosional). -Harga -Biaya	Likert

E. Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas memiliki nama lain seperti sah, tepat, dan benar. Menguji validitas berarti menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrument sebagai alat ukur variabel penelitian. Jika instrument valid benar maka hasil pengukuranpun kemungkinan benar.⁵ Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antar skor atau butir pertanyaan dengan skor konstruk atau variabel.

Hal ini dapat dilakukan dengan cara uji signifikan yang membandingkan r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $n - k$. Nilai r tabel dicari pada tingkat signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n). Dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Pengolahan data komputer banyak memberikan kemudahan bagi peneliti dalam mengolah data, misalnya dengan menggunakan spss. Untuk uji validitas ini menggunakan SPSS maka kriteria menarik kesimpulan untuk menentukan valid tidaknya suatu instrument adalah dengan melihat probabilitas kesalahan dari korelasi (disimbolkan dengan Sg).

2. Uji Reliabilitas instrument

Uji Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Setiap alat pengukuran seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten.⁶ Didalam penelitian ini digunakan skala likert untuk memberikan arti bagi jawaban responden yang dinyatakan dengan nilai 1-5. Untuk menguji reabilitas instrument, penulis menggunakan analisis statistik SPSS.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang ditempuh dan alat-alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data. Ada beberapa metode dalam

⁵ Azuar juliadi dan dkk, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Medan: Umsu press, 2014), hlm 76.

⁶ Husein Umar, *Metode Riset Bismi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2002), hlm 113.

pengambilan data lapangan untuk menggali informasi antara lain: wawancara, pengamatan atau observasi, angket atau kuisioner, pengujian, atau gabungan dari semuanya. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer, yaitu dengan memberikan angket atau kuisioner kepada responden yang merupakan masyarakat yang mengetahui PT asuransi jiwa syariah bumiputera kantor cabang kudus. Informasi yang di dapat dari kuisioner memberikan gambaran mengenai identitas, seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan lain lain.

Penggunaan kuisioner dalam pengambilan data menggunakan instrumen penelitian untuk mengukur nilai variabel yang akan diteliti. Instrumen penelitian digunakan untuk melakukan pengukuran dari data kuantitatif yang akurat, dalam instrumen ini menggunakan skala likert skala likert adalah untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial.⁷ Variabel-variabel dalam penelitian yang diukur dengan menggunakan skala likert yang akan memberikan jawaban dari setiap pilihan dengan menggunakan skor. Kemudian dari indikator tersebut dijadikan titik tolak dalam menyusun item-item instrumen berupa pertanyaan atau pernyataan. Terdapat gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif dengan menggunakan skala likert, dan untuk keperluan analisis kuantitatif jawaban dari responden diberikan skor antara lain:

- a. Sangat setuju 5
- b. Setuju 4
- c. Ragu-Ragu 3
- d. Tidak setuju 2
- e. Sangat tidak setuju 1

G. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 diantaranya yaitu : data primer dan data sekunder. Dalam hal ini penelitian yang digunakan menggunakan data primer.

⁷Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm 159.

1. Data Primer adalah data yang berbentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informasi) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti.⁸ Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari jawaban berbagai responden terhadap rangkaian pertanyaan atau disebut dengan angket yang digunakan oleh peneliti. Responden yang menjawab data kuesioner tersebut adalah semua konsumen yang menjadi nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputra Kudus.

H. Teknik Analisis Data

1. Uji asumsi klasik atau Uji Prasyarat

Uji asumsi klasik adalah pengujian pada variabel penelitian dengan model regresi, apakah dalam variabel dan model regresinya terjadi kesalahan atau penyakit. Berikut ini macam-macam uji asumsi klasik :

- a. Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang kuat (signifikan) antar variabel bebas. Jika terdapat hubungan yang signifikan maka dapat dikatakan ada aspek yang sama diukur pada variabel bebas. Uji multikolinieritas ini diperlukan hanya pada regresi ganda, hal ini dikarenakan pada regresi berganda memiliki lebih dari satu variabel bebas. Uji multikolinieritas dengan SPSS dilakukan untuk analisis regresi dan analisis manova. Biasanya uji multikolinieritas dengan SPSS menggunakan pedoman VIF (*Variance Inflation Factor*) atau *tolerance*.⁹ pedoman dalam penarikan kesimpulan pada uji multikolinieritas adalah

⁸ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitative Research Approac*, (Yogyakarta:CV Budi Utama, 2018), hlm 139-140.

⁹ Putu Ade Andre dan trisna Jayantika, *Panduan Penelitian Eksperimen beserta Analisis Statistik Dengan SPSS*,(Yogyakarta: CV Budi Utama,2018), hlm 70-73.

- 1) Nilai pada kolom VIF untuk masing-masing variabel bebas. Syarat untuk nilai VIF pada uji multikolinieritas adalah kurang dari 10.
 - 2) Selain itu yang perlu diperhatikan adalah nilai pada kolom *tolerance* untuk masing-masing variabel bebas. Syarat untuk nilai *tolerance* adalah lebih dari 0,1.
- b. Heteroskedastitas

Uji *heteroskedastitas* merupakan uji untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi dalam penelitian, terjadi ketidaksamaan varian dari residual yang diamati. Apabila varian yang diamati bersifat tetap, keadaan ini disebut sebagai homoskedastitas. Sebaliknya jika varian yang diamati berubah dari satu pengamatan dengan pengamatan lain, kondisi data tersebut heteroskedastitas.¹⁰ Beberapa cara untuk melihat indikasi heteroskedastitas yaitu :

- 1) Dengan pengamatan *scatter plot* antara lain prediksi terikat *zpred* dengan residual *sresid* dimana sumbu Y adalah Y yang diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di-studentized. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah sumbu 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastitas dalam model regresi.
 - 2) Dengan menggunakan rumus uji statistik diantaranya : Uji park, uji glejser, uji white, uji goldfield dan uji korelasi peringkat spearman.
- c. Normalitas data

Uji normalitas data adalah untuk menguji apakah model regresi variabel independent dan variabel dependent memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data nominal atau mendekati normal.

¹⁰ Fajri ismail, *Statistik Untuk Penelitian Pendidikan dan ilmu-Ilmu sosial*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018) hlm.220.

¹¹Untuk menguji distribusi data normal atau tidak dapat dilakukan dengan cara:

1) Melihat histrogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika distribusi adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

2. Uji Statistik

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini dilakukan untuk menguji hipotesis dari penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya yaitu untuk mengetahui sejauh mana variabel *independen* mempunyai pengaruh variabel *dependen*. Dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam persamaan sebagai berikut:¹²

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Dimana :

X1 : Citra perusahaan

X2 : Kualitas Produk

X3 : Kualitas pelayanan

Y : Kepuasan nasabah

a : Konstanta

b1 : Koefisien regresi antara citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah

b2 : Koefisien regresi antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah

b3 : Koefisien regresi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

b. Koefisien Determinasi (R²)

Uji Koefisien determinasi (R²) yang berfungsi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model

¹¹ Fajri ismail, *Statistik Untuk Penelitian Pendidikan dan ilmu-Ilmu sosial*, (Jakarta: Prenadamedia Grou'p, 2018) hlm. 219.

¹² Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (bandung: Alfabeta, 2016), hlm 261.

dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1. Nilai koefisien determinasi yang mendekati 0 (nol) berarti kemampuan semua variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas, sedangkan nilai koefisien determinasi yang mendekati 1 berarti variabel independen hampir memberikan informasi yang dijelaskan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

c. Uji Statistik parsial (uji T)

Menurut Ghazali uji t bertujuan untuk menunjukkan seberapa pengaruh satu variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Jika nilai signifikan yang dihasilkan uji t adalah $P < 0.05$, maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Cara lain untuk mengetahui signifikansi variabel dengan membandingkan t statistik dengan t tabel, jika t statistik $>$ t tabel maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.¹³ Adapun rumus dari uji t adalah sebagai berikut:

$$T \text{ hitung} = \frac{r\sqrt{n-3}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

r= Koefisien korelasi parsial

n= jumlah data atau kasus

d. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistic F dengan kriteria pengambilan sebagai berikut¹⁴:

¹³ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, (Semarang: badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001) hlm 88-89

¹⁴ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, (Semarang: badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001) hlm 88-8.

- 1) Bila nilai F lebih besar daripada 4 Ho maka dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternative, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Membandingkan nilai F hasil penelitian dengan nilai F menurut tabel. Bila nilai F hitung lebih besar daripada F tabel, maka Ho ditolak dan menerima Ha. F hitung dapat dicari dengan rumus sebagai berikut :

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2/K}{(1-R)/(n-k-1)}$$

Keterangan :

R^2 = Koefisien determinan

N = jumlah data atau kassus

K = jumlah variabel dependen

