

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yang mana penulis terlibat langsung dalam penelitian.¹ Selain itu, penelitian ini ditunjukkan untuk memperoleh bukti empiris, menguji dan menjelaskan mengenai pengaruh harga, *personal selling*, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pemegang polis menggunakan produk PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kudus.

2. Pendekatan Penelitian

Sedangkan pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang bekerja dengan menggunakan angka, dengan data yang berwujud bilangan, yang dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian.²

B. Setting Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kudus yang bertempat di Jl. Ahmad Yani No. 5B, Getas Pejaten, Jati, Kabupaten Kudus, Provinsi Jawa Tengah.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada saat pelaksanaan KKN-IK dan pada bulan februari 2019 sampai penelitian ini selesai.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 13.

² Masrukhin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Kudus: Badan Penerbit STAIN Kudus, , 2009), 7.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti guna dipelajari dan ditarik kesimpulannya.³

Populasi dalam penelitian ini adalah pemegang polis produk Assalam Family pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kudus.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang demikian oleh populasi. Apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi dikarenakan adanya kendala-kendala seperti keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang dapat diambil dari populasi tersebut. Segala sesuatu yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Maka dari itu, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).⁴ Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, pengambilan sampel dengan metode ini dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁵

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah pemegang polis Assalam Family yang terdaftar pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera yang sejumlah 3.500 orang. Dalam penelitian ini peneliti mempersempit populasi yang mana seluruh pemegang polis sebesar 3.500 dengan menggunakan rumus slovin. Penggunaan rumus slovin ini dikarenakan jumlah sampel dapat diketahui dengan jelas dan untuk perhitungannya tidak perlu menggunakan tabel jumlah sampel. Rumus slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

³ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 61 .

⁴ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, 62.

⁵ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, 63.

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

Keterangan:

n = jumlah sampel minimal

N = jumlah populasi keseluruhan

e = presentasi kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel (1%, 5%, 10%)⁶

$$\begin{aligned} n &= \frac{3.500}{1 + (3.500)(0,1)^2} \\ &= 97,2 \\ &= 98 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 98 responden

D. Desain dan Devinisi Operasional Variabel

1. Desain Variabel Penelitian

Sebagaimana dalam bukunya, Deni Dermawan menerangkan bahwasanya variabel penelitian merupakan suatu atribut, sifat, nilai yang berasal dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Menurut hubungan antara suatu variabel dengan variabel lainnya, maka variabel dapat dibedakan menjadi beberapa kelompok:

a. Variabel Independen

Dalam bahasa Indonesia variabel independen sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).⁷ Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah harga (X_1), *personal selling* (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3).

⁶ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 84.

⁷ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016),.. 109.

b. Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuen. Dalam bahasa Indonesia variabel ini sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas (independen).⁸ Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah keputusan menggunakan (Y).

2. Definisi Operasional Variabel

Variabel-variabel yang berada didalam model harus didefinisikan agar jelas makna dan pengukurannya. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
Harga (X ₁)	Sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa yang ditukarkan para pelanggan terhadap perusahaan guna memperoleh manfaat dan memilih atau menggunakan suatu	a. Harga yang dipresepsikan	1. Keterjangkauan harga 2. Perbandingan harga dengan pesaing	Likert
		b. Harga yang direferensikan	1. Kesesuaian antara harga dengan kualitas 2. Kesesuaian antara harga dengan manfaat	

⁸ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016), 109.

	produk barang atau jasa tersebut. ⁹			
<i>Personal Selling</i> (X ₂)	Sebuah penyajian secara tatap muka yang dilakukan oleh wiraniaga dalam rangka melakukan sebuah penjualan dan membina hubungan yang baik dengan pelanggan. ¹⁰	1. Pendekatan (<i>approach</i>)	1. Kerapihan penampilan <i>sales person</i> 2. Memulai pembicaraan dengan menarik	<i>Likert</i>
		2. Presentasi (<i>presentation</i>)	1. Penyampaian presentasi menarik 2. Presentasi membangkitkan minat beli	
		3. Mengatasi Keberatan (<i>handling objection</i>)	1. Kemampuan sales person dalam menden garkan keluhan atau keberatan	<i>Likert</i>

⁹ Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Strategi Pemasaran*, Pustaka Setia, Bandung, 2008, hlm. 109.

¹⁰ Donni Juni Priansa, *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*, Pustaka Setia, Jawa Barat, 2017, hlm. 220.

			<p>pelanggan</p> <p>2. Kemampuan mengatensi penolakan</p>	
		4. Menutup Penjualan (<i>closing</i>)	<p>1. Kemampuan melakukan penutupan penjualan</p> <p>2. Kemampuan mempengaruhi keputusan pelanggan</p>	
Kualitas Pelayanan (X_3)	serangkaian aktivitas yang diberikan oleh perusahaan guna membantu pemecahan masalah pelanggan dalam pemenuhan kebutuhannya melebihi apa yang	a. Bukti langsung (<i>tangible</i>)	<p>1. Fasilitas layanan</p> <p>2. Kenyamanan ruang</p>	<i>Likert</i>
		b. Kehandalan (<i>Reability</i>)	<p>1. Ketepatan dalam memberikan layanan</p> <p>2. Informasi yang jelas dan tepat mengenai produk</p>	<i>Likert</i>

	diharapkan pelanggan. ¹¹		3. Kecepatan penyelesaian administrasi	
		c. Ketanggeapan (<i>responsiveness</i>)	1. Kecepatan dalam melakukan transaksi 2. Kesigapan dalam menangani keluhan	<i>Likert</i>
		d. Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>)	1. Kepastian untuk mendapatkan pilihan 2. Jaminan untuk mendapatkan produk yang dipilih pelanggan	<i>Likert</i>
		e. Empati (<i>empathy</i>)	1. Sikap karyawan dalam memberikan perhatian	<i>Likert</i>

¹¹ Danang Pudji Utomo dan Imroatul Khasanah, *Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi Pelanggan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Super Sambel Semarang Cabang Lamper)*, Diponegoro Journal Of Management, Volume 7, Nomor 4, Tahun 2018, hlm. 5.

			<p>n secara individual kepada pelanggan</p> <p>2. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan</p>	
Keputusan Menggunakan Produk (Y)	<p>suatu proses dimana pelanggan menemukan suatu masalah kemudian mencari data dan informasi mengenai produk yang dicari untuk kemudian dilakukan evaluasi pada masing-masing alternatif yang dapat mengatasi masalahnya untuk kemudian</p>	a. Pengenalan masalah	1) Produk sesuai dengan kebutuhan calon pemegang polis	<i>Likert</i>
		b. Pencarian Informasi	1. Calon pemegang polis mencari informasi sebelum menggunakan produk	<i>Likert</i>
		c. Pencarian alternatif	1. Calon pemegang polis mencari alternatif untuk memutu	<i>Likert</i>

	dilakukan tindakan pembelian. ¹²		skan menggu nakan produk	
		d. Keputusan pembelian	1. Calon pemegang polis memutuskan untuk membeli dengan jumlah dan kualitas tertentu.	<i>Likert</i>

E. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen, sedangkan untuk kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan dalam mengumpulkan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner (angket).

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner sangat sesuai digunakan apabila jumlah responden cukup besar dan tersebar luas di beberapa wilayah.¹³ Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner dengan skala likert, yang mana pada masing-masing jawaban diberikan skor sebagai berikut :¹⁴

¹² Riyanto Setiawan Suharsono dan Rini Purnama Sari, *Pengaruh Promosi Media Online Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hijab (Studi Pada Alif Galeri Hijab Sidoarjo)*, Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis, Volume 1, Nomor 2, Februari 2019, hlm. 45.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, 142.

¹⁴ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*, 72.

- 1) Jawaban sangat setuju diberikan skor 5
- 2) Jawaban setuju diberikan skor 4
- 3) Jawaban netral diberikan skor 3
- 4) Jawaban tidak setuju diberikan skor 2
- 5) Jawaban sangat tidak setuju diberikan skor 1

F. Sumber Data

Sumber data merupakan salah satu yang paling penting dalam penelitian. Kesalahan dalam menggunakan ataupun memahami sumber data, maka data yang diperoleh juga akan meleset dari yang diharapkan. Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama.¹⁵ Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap rangkaian pertanyaan yang digunakan oleh peneliti. Sedangkan responden dalam penelitian ini berasal dari nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kudus.

G. Teknik Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif, dimana pengujian analisis data berkaitan dengan angka, dan uji statistik. Pengujian statistik tersebut disesuaikan dengan rumusan atau identifikasi yang diteliti.¹⁶ Adapun teknis analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.¹⁷ Uji validitas ditentukan dengan mengorelasikan antara skor yang diperoleh setiap butir pertanyaan dengan skor total. Selanjutnya nilai r hitung dibandingkan dengan r tabel. Nilai r tabel dicari pada tingkat

¹⁵ Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), 131.

¹⁶ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*, 110.

¹⁷ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*, 89.

signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n). Apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel pada *alpha* tertentu, maka dapat diartikan signifikan sehingga dapat disimpulkan bahwa butir atas pertanyaan tersebut valid.¹⁸

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data dikarenakan instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keterandalan sesuatu. Dengan kata lain reliabel dapat diartikan sebagai dapat dipercaya sehingga dapat diandalkan kebenarannya.¹⁹ Untuk melakukan uji reliabilitas dapat digunakan program SPSS dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Kriteria instrumen dikatakan reliabel, apabila nilai yang didapatkan dalam proses pengujian dengan uji statistik *cronbach alpha* > 0,60. Sebaliknya, apabila *cronbach alpha* diketemukan angka koefisien < 0,60, maka dikatakan tidak reliabel.²⁰

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan menguji apakah dalam pengujian model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Data yang baik dan layak digunakan adalah data yang memiliki distribusi normal. Terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik.²¹

Penelitian ini menggunakan uji statistik non parametik *Kolmogrov-Smirnov* (K-S). Uji *Kolmogrov-*

¹⁸ Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan IBM Program SPSS 23*, Edisi 8, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016), 53.

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), 221.

²⁰ Masrukhin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 171-172.

²¹ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan IBM Program SPSS 23*, Edisi 8, 154.

Smirnov (K-S) menggunakan kriteria penilaian uji signifikansi. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka distribusi dinyatakan normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka distribusi dinyatakan tidak normal.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).²² Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran tersebut menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi. Nilai *cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) ≥ 10 .²³

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.²⁴ Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji *Glejser*. Uji *Glejser* ini apabila nilai signifikansinya $> 0,05$ maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.²⁵

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis linier

²² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan IBM Program SPSS 23*, Edisi 8, 103.

²³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan IBM Program SPSS 23*, Edisi 8, 104.

²⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan IBM Program SPSS 23*, Edisi 8, 134.

²⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan IBM Program SPSS 23*, Edisi 8, 137.

berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan rumus persamaan regresi berganda untuk menganalisis data. Bentuk persamaan garis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:²⁶

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

- α = Konstanta regresi berganda
- β_1 = Koefisien regresi harga produk
- β_2 = Koefisien regresi *personal selling*
- β_3 = Koefisien regresi kualitas pelayanan
- X_1 = Harga
- X_2 = *Personal selling*
- X_3 = Kualitas Pelayanan
- e = Standar error

4. Uji Hipotesis

a. Menghitung koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Apabila nilai koefisien determinasi sama dengan nol maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Sebaliknya, apabila nilai koefisien determinasi sama dengan satu menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.²⁷

b. Uji F (Simultan)

Uji statistik f pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh semua variabel independen atau variabel bebas secara simultan terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Untuk menguji

²⁶ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*, 194.

²⁷ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan IBM Program SPSS 23*, Edisi 8, 95.

hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Quick look: bila nilai F lebih besar daripada 4 maka H_0 dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Dengan kata lain hipotesis dapat diterima, dimana semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2. Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Apabila nilai F hitung $>$ nilai F tabel, maka hipotesis dapat diterima. Dengan kata lain terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variabel dependen.²⁸ Adapun rumus dari uji f adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah data

k = Jumlah variabel independen

c. Uji T (parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Untuk mengetahui apakah hipotesa yang digunakan signifikan atau tidak, maka perlu membandingkan antara T hitung dengan T tabel dengan ketentuan:

1. Apabila T hitung $>$ T tabel, maka hipotesis dapat diterima.
2. Apabila T hitung $<$ T tabel maka hipotesis ditolak, dengan kata lain tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen.²⁹ Adapun rumus dari uji t adalah sebagai berikut:

²⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan IBM Program SPSS 23*, Edisi 8, 96.

²⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan IBM Program SPSS 23*, Edisi 8, 97.

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

Keterangan :

r = Koefisien korelasi parsial

n = Jumlah data

