

### BAB III METODE PENELITIAN

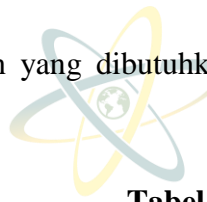
#### A. Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian diadakan di PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan. Di jalan Iskandar Muda No.138, Petisah Hulu, Kec, Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara.

##### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan oleh penulis akan dipaparkan dalam tabel berikut ini:



**Tabel 3.1**

**Waktu Penelitian**

Jenis Kegiatan	2021	2022						
	Nov	Jan	Feb	Mar	Jul	Agst	Sep	Okt
Pengajuan Judul								
Penyusunan Proposal								
Bimbingan Proposal								
Seminar Proposal								
Pengumpulan Data								
Pengolahan Data								
Bimbingan Skripsi								

#### B. Jenis dan Sumber Data

##### 1. Jenis Data

Jenis data yang dipakai pada penelitian yaitu data kuantitatif yakni data yang bentuknya angka serta bisa dihitung. Dimana pendekatan kuantitatif ini menjelaskan bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya (Creswell, 2012).

## 2. Sumber Data

Sumber data yang didapatkan data primer, yakni data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lokasi penelitian. sumber data yang peneliti peroleh langsung dari informasi dan obyek secara langsung dari data pada Nasabah Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera melalui penyebaran kuesioner, wawancara dan observasi pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan daerah general yang mencakup sekelompok individu, peristiwa maupun semua hal yang memiliki suatu karakteristik. Populasi termasuk pula seluruh elemen yang berhubungan dengan peneliti harapan untuk menarik sejumlah kesimpulan (Ikhsan & Muhyarsyah, 2014). Populasi penelitian ini adalah jumlah nasabah Asuransi Jiwa PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Medan pada masa pandemi covid-19 pada tahun 2020- 2021 yang berjumlah 725 nasabah.

### 2. Sampel

Sampel yaitu bagian dari karakteristik ataupun jumlah yang dipunyai populasi yang dipilih dengan berhati-hati melalui populasi itu. Pemilihan sampel dipakai menggunakan metode *purposive sampling* yakni teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *slovin*. Dari ketetapan metode slovin populasi nasabah yang

diketahui pada tahun 2020-2021 berjumlah 725 nasabah, maka dapat diketahui sampel pada penelitian ini sebanyak 88 nasabah.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin*. (Nursalam, 2013)

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

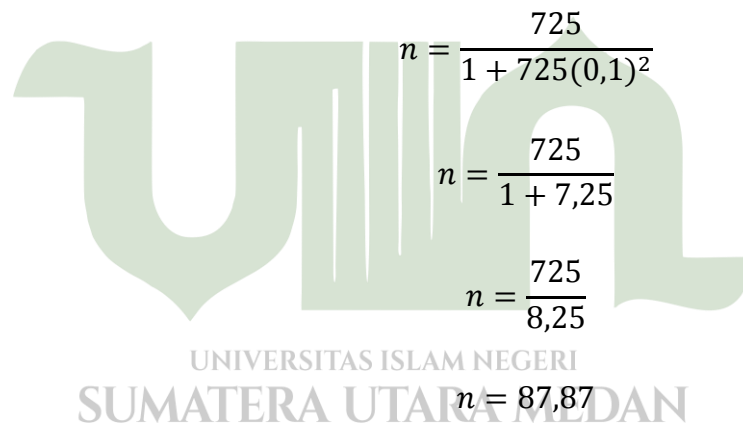
Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Persentase ketidakakuratan karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%

Perhitungan mencari jumlah sampel :


$$\begin{aligned}n &= \frac{725}{1 + 725(0,1)^2} \\n &= \frac{725}{1 + 7,25} \\n &= \frac{725}{8,25} \\n &= 87,87\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka yang akan menjadi sampel penelitian adalah sebesar 87,87 atau dapat dibulatkan menjadi 88. Sehingga sampel dalam penelitian ini sebanyak 88 nasabah dari populasi sebanyak 725 nasabah.

#### **D. Definisi Operasional**


Merupakan petunjuk nilai dari kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

ditarik kesimpulannya. Dengan kata lain, merupakan suatu definisi yang berdasarkan karakteristik mengenai hal yang dapat diobservasi, sehingga dapat menunjukkan apa yang harus dilakukan peneliti dalam menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan (Widjono Hs, 2007).

Dalam penelitian ini ada lima variable yang diukur, yaitu berwujud ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tangkap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ), sebagai variable bebas (*independent variable*), kemudian kepuasan nasabah ( $Y$ ) sebagai variable terikat (*dependent variable*).

**Tabel 3.2**  
**Variabel dan Indikator**

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Ukur
1.	Berwujud ( <i>Tangible</i> ) $X_1$	Segala bentuk fisik seperti pegawai, fasilitas, tampilan fisik dari pelayanan perusahaan.	a. Ruang tunggu pelayanan b. Loker pelayanan c. Penampilan tugas pelayanan	Skala likert
	Keandalan ( <i>Reability</i> ) $X_2$	Kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan tepat.	a. Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan. b. Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan. c. Keandalan	Skala likert

			petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.	
Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) X <sub>3</sub>	Kemauan untuk membantu nasabah dan menyediakan pelayanan yang tepat.		a. Respon petugas pelayanan terhadap keluhan nasabah. b. Respon petugas pelayanan terhadap keluhan nasabah. c. Respon tugas terhadap kritikan nasabah.	
Jaminan ( <i>Assurance</i> ) X <sub>4</sub>	Pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan		a. Kemampuan administrasi petugas pelayanan. b. Kemampuan teknis petugas pelayanan. c. Kemampuan sosial petugas pelayanan.	Skala likert
Empati ( <i>Empaty</i> ) X <sub>5</sub>	Perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para nasabah		a. Kemampuan administrasi petugas pelayanan. b. Kepedulian teknis petugas	Skala likert

			<p>pelayanan.</p> <p>c. Keramahan petugas pelayanan</p>	
2.	Kepuasan Nasabah (Y)	Merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan sesuai dengan harapan.	<p>a. Perasaan puas</p> <p>b. Kesesuaian harapan</p> <p>c. Kesiediaan untuk merekomendasikan</p> <p>d. Selalu membeli produk</p>	Skala likert

### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan sebuah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk bisa mengumpulkan data yang terkait dengan permasalahan dari penelitian yang diambilnya.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner guna memperoleh data lapangan. Sedangkan kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau mengajukan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden. Dengan kata lain kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui sejumlah pertanyaan tertulis untuk mendapatkan informasi atau data dari sumber data atau responden (Herlina, 2019).

Seorang peneliti akan meneliti sebuah fenomena, maka peneliti tersebut harus menentukan cara pengukuran dari fenomena yang hendak ditelitinya. Oleh karena itu skala pengukuran menggunakan kuesioner, yang mana kuesioner dalam penelitian skripsi ini menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial

(Yuliarini & Marhaeni, 2019). bentuk jawaban kuesioner pada setiap pertanyaan dalam skala likert ini dapat berupa:

**Tabel 3.3**  
**Karakteristik Penilaian**  
**Pada Skala Likert**

<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

#### **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan tahapan penyederhanaan pada proses yang lebih mudah dibaca lalu diinterpretasi. Teknik analisis data pada penelitian yaitu secara memakai analisis regresi linier berganda. Pengelolaan data mempergunakan aplikasi SPSS vers 26.00 *for windows*, alasannya sebab aplikasi ini masih sering serta banyak dipergunakan berbagai perkuliahan. Disamping itu SPSS diharap sanggup menurunkan adanya *human error* saat menghitung manual.

Analisis dilaksanakan menggunakan beberapa tahap yakni:

##### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji apakaah kuesioner layak digunakan sebagai instrument penelitian atau tidak.

##### **a) Uji Validitas**

Uji validitas yaitu untuk mengukur ketepatan suatu item di kuesioner dalam pengumpulan data. Pengujian yang di lakukan memeriksa skor butir dengan skor total, juga bisa dengan penilaian

langsung menggunakan metode korelasi person atau metode *corrected item total correlation*. (Suharyadi, 2004).

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. pengujian vabilitas dilakukan dengan melakukan korelasi *bilivariate* antara masing-masing skor indicator dengan total konstruk.

Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut: (Ghozali, 2005)

- 1) Jika  $r_{hitung}$  positif dan  $r_{hitung} > r_{table}$  maka butir pertanyaan tersebut valid.
- 2) Jika  $r_{hitung}$  negative dan  $r_{hitung} < r_{table}$  maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

#### b) Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto “reliabilitas merupakan suatu instrument yang cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. (Endra, 2017)

## 2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, agar dapat perkiraan yang efesensi maka dilakukan pengujian asumsi klasik yang harus dipenuhi yaitu:

#### a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variable independen atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, dapat dilakukan dengan cara menganalisis grafik. Pada prinsipnya, normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyerahan data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan cara melihat histrogram dari residualnya dengan dasar pengambilan keputusan. (Perdana, 2020)

#### b) Uji Multikolinearitas



Uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable independen. Jika terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinearitas yang harus diatasi. Untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya multikolinearitas yaitu dengan cara nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF). Jika nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF) tidak lebih dari 10, maka terjadi multikolinearitas.

### c) Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk menguji adakah perbedaan *variance* residual periode pengamatan ke periode pengamatan lainnya. Analisis ini dengan melihat signifikansi mempengaruhi dependen, maka dapat diindikasikan bahwa terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas peneliti menggunakan aplikasi SPSS.

Tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

1. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.
2. Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0 dan 3.
3. Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.

### 3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variable independen dengan satu variable dependen yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Variable independen dilambangkan dengan  $X_1, X_2, \dots, X_n$  sedangkan variable dependen dilambangkan dengan  $Y$ .

### 4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah prosedur untuk menguji pendugaan suatu fenomena. Uji hipotesis merupakan hasil akhir dari proses logika deduktif. Logika deduktif adalah proses penalaran yang menganut asas koherensi, mengingat premis merupakan informasi yang bersumber dari pernyataan yang telah teruji kebenarannya.

**a) Uji Parsial (Uji t)**

Uji statistik parsial (uji t) pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variable terikat. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji apakah suatu parameter  $b_1$  sama dengan nol, atau:

$$H_0 : b_1 = 0$$

Artinya apakah suatu variable independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variable dependen. Hipotesis alternative ( $H_a$ ). parameter suatu variable tidak sama dengan nol, atau:

$$H_a : b_1 \neq 0$$

Artinya, variable tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variable dependen.

Untuk menguji bagaimana pengaruh dari masing-masing variable bebas (*independent variable*) secara sendiri-sendiri terhadap variable terikat (*dependent variable*) maka dilakukan uji persial (uji t), sehingga dapat diektahui diterima atau tidaknya hipotesis satu, dua, dan tiga. Jika nilai *p-value* kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan dari masing-masing variable terhadap variable terikat. (Nuryadi, Astuti, Utami, & Budiantar, 2017)

**b) Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )**

Untuk melihat seberapa besar variable-variabel bebas (*independent variabel*) mampu memberikan penjelasan mengenai vaiabel terikat (*dependent variabel*) maka perlu dicari nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ). Nilai  $R^2$  adalah nol dan satu, menunjukkan semakin kuat kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Jika  $R^2$  adalah nol, menunjukkan bahwa variabel bebas secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel tersebut.

Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 dan 1 ( $0 < R^2 < 1$ ), dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika  $R^2$  semakin mendekati angka 1, maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat semakin erat atau dekat, atau dengan kata lain model tersebut dapat dinilai baik.
- 2) Jika  $R^2$  semakin menjauhi angka 1, maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat jauh atau tidak erat, atau dengan kata lain model tersebut dinilai kurang baik.

**c) Uji Simultan (Uji F)**

Uji simultan (uji F) pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (*independent variabel*) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (*dependent variabel*). Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1)  $H_a$  diterima apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , pada  $\alpha = 5\%$  dan nilai p-value  $< level$  of significant sebesar 0,05
- 2)  $H_0$  ditolak apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ . Pada  $\alpha = 5\%$  dan nilai P-value  $> level$  of significant sebesar 0,05