

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif komparatif. Mudrajat Kuncoro mendefinisikan bahwa penelitian komparatif adalah penelitian yang dilakukan tidak secara langsung menjelaskan sebab akibat, tapi melakukan berbagai perbandingan antara beberapa situasi yang terjadi. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena social (Rahmani, Metodologi Penelitian Ekonomi, 2016, hal. 7).

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang menekankan pada pengujian teori-teori atau hipotesis-hipotesis melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dalam angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik dan permodelan sistematis (Effering, 2008, hal. 47).

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini yaitu di PT. SunLife Financial yang berlokasi di Jl.Kapten Jumahana No. 28 F Medan. Dan Waktu penelitian akan dilakukan pada bulan Agustus 2022 sampai dengan selesai.

C. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif ini merupakan semua data yang dinyatakan dalam bentuk angka dan dapat diukur atau dihitung secara langsung sebagai variabel angka atau bilangan.

2. Sumber Data

a) Sumber data primer didapat dengan menyebarkan kuesioner di lokasi penelitian terhadap nasabah asuransi jiwa pada PT. SunLife

Financial Cabang Medan yang merupakan objek dari penelitian yang dilakukan di PT. SunLife Financial Cabang Medan.

- b) Data sekunder, yaitu data yang sifatnya mendukung data primer yang diperoleh melalui dokumun-dokumen perusahaan dan laporan-laporan yang ada relevansinya dengan penelitian ini.

D. Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Kuncoro, Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi, 2003, hal. 103). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah asuransi jiwa PT. SunLife Financial. Pada tahun 2017-2021 berjumlah 1349 nasabah.

b. Sampel

Sampel adalah sekelompok elemen dari populasi yang dijadikan sebagai objek penelitian menurut ketentuan Gay dan Dichi, beliau mengemukakan untuk sifatnya yang menguji hubungan diantara satu variable dan lebih (Kuncoro, Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi, 2003, hal. 74). Penentuan sampel dalam peneitian ini dilakukan dengan jenis *Probability Sampling*. *Probability Samplig* menunjukkan bahwa semua elemen dalam populasi memiliki kesempatan (*Probability*) yang semua untuk dipilih sebagai sampel (Suryono, 2014, hal. 93). Teknik *Probability Sampling* yang dipilih yaitu *proportionatestratified Random sampling*. *Proportionatestratified Random sampling* adalah tekhnik pada populasi dengan anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Strata atau tingkat yang digunakan adalah latar belakang pendidikan, hal ini disebabkan untuk mempermudah memperoleh data kuesioner (Maetono, 2001, hal. 79).

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = toleransi ketidakteelitian (10%)

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

$$n = \frac{1349}{1 + 1349 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{1349}{1 + 13,49} = 93,09 \text{ (dibulatkan menjadi 93 orang)}$$

E. Defenisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan pandangan terhadap pengertian yang sebenarnya dari judul skripsi ini maka penulis menjelaskan pengertian dari beberapa variabel yaitu :

Tabel 3.1 Defenisi Operasional

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
X1 (order takers)	Menerima permintaan dan pernyataan dari pelanggan dan menentukan kebutuhan pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyikapi nasabah dengan baik. 2. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan disertai penyampaian yang jelas 	Likert
X2 (order getters)	Memprospek untuk mau ikut gabung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentasi penjualan 2. Cara berbicara yang 	Likert

	asuransi langsung	bagus	
X3 (order creatos)	Membujukpelanggan untuk mempromosikan penawaran bisnis, yang pada akhirnya mengarah ke penjualan.	1. Memberikan penawaran yang baik 2. Memberikan produk terbaik	Linkert
Y (kepuasan nasabah asuransi jiwa)	tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah.	1. Kesesuaian Harapan jasa 2. Menyikapi keluhan pelanggan dengan baik 3. Kemudahan memperoleh jasa	Likert

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini dari penelitian terdahulu dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer berupa angket atau kuesioner. Adapun pertanyaan-pertanyaan yang disusun dalam angket memuat pertanyaan umum lalu mengarah pada pertanyaan khusus dan topik yang dipilih berpedoman pada indikator-indikator variabel. Pengisian angket dengan memilih salah satu jawaban dari lima pilihan jawaban yang telah disediakan pada setiap pertanyaan. Setiap jawaban terdapat skala skor masing-masing. Skala yang digunakan dalam penelitian data ini menggunakan Skala Likert. (Sukmawati et al., 2019, hal. 44).

Tabel 3.2
Tabel Skala Likert

NO	Kategori	Skor
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4

3	Cukup Puas	3
4	Tidak Puas	2
5	Sangat Tidak Puas	1

G. Analisis Data

Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai social, akademis dan ilmiah.

1. Uji Kualitas Data

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah suatu kuisinoer layak digunakan sebagai instrument penelitian. Validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Reliabilitas menunjukkan akurasi dan konsistensi dari pengukurannya (Rahmani, Metode Penelitian ekonomi, 2016).

a. Uji Validitas

Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 22, pengujian dilakukan dengan 2 sisi dengan kriteria sebagai berikut:

- 1). Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka pernyataan dinyatakan valid.
- 2). Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 22. Butir pernyataan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas reliabilitasnya, adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian inidalah menggunakan rumus koefisien apabila nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,60.

2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian terjadinya penyimpangan terhadap asumsi klasik. Dalam asumsi klasik terdapat beberapa pengujian yang harus dilakukan, yakni Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, dan Uji Heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas ini menggunakan pendekatan Kolmogrov-Smirnov (K-S). Jika nilai Asymp. sig.(2-tailed) diatas 5% artinya variable berdistribusi normal. Selain itu uji normalitas juga dapat dilihat dari *p-plot* dan grafik histogram. Apabila gambar terdistribusi dengan titik-titik data searah garis diagonal, dan berbentuk kurva yang hampir menyerupai lonceng yang sempurna maka data terdistribusi normal (Rahmani, Metode Penelitian ekonomi, 2016).

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*) atau tidak. Sebuah model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variable bebas atau tidak terjadi multikolinearitas. Salah satu cara untuk mendeteksi multikolinieritas adalah dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance* (Rahmani, Metodologi Penelitian Ekonomi, 2016).

- 1) Jika nilai VIF < 10 dan *tolerance* > 0,1 maka dapat dikatakan tidak ada masalah multikolinieritas.
- 2) Jika nilai VIF > 10 dan *tolerance* < 0,1 maka dapat dikatakan ada masalah multikolinieritas (Rahmani, Metode Penelitian ekonomi, 2016, hal. 98).

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidak adanya ketidaksamaan varian dari resi dua pada model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas dengan melihat titik-titik yang berada dalam grafik Scatterplot apakah menyebar secara acak, baik dibagian atas angka nol maupun bagian bawah angka nol dari sumbu vertikal atau sumbu Y.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengetahui kekuatan variabel bebas (*independent variabel*) menjelaskan variabel terikat (*dependent variabel*). Dengan kata lain, koefisien determinasi dilakukan untuk melihat seberapa besar kemampuan variabel *independent* secara bersama mampu memberi penjelasan terhadap variabel *dependent*. Model yang baik adalah model yang meminimumkan residual berartivariasi variabel *independent* dapat menerangkan variabel *dependentnya* dengan sebesar 0,05%, sehingga diperoleh korelasi yang tinggi antara variabel *dependent* dan variabel *independent*. Dalam kenyataan nilai Adjusted R Square dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif. Menurut Gujarati, jika dalam Uji empiris didapat nilai Adjusted R Square negatif, maka nilai Adjusted RS quare dianggap bernilai nol (Rahmani, Metodologi Penelitian Ekonomi, 2016).

1) Jika nilai RS quare = 1, maka Adjusted RS quare = R Square = 1 sedangkan jika nilai R Square = 0, maka adjusted R Square = $(1K)/(nK)$.

2) Jika $K > 1$, maka Adjusted R Square akan bernilai negatif. Semakin kecil nilai SEE (Std. Error of the Estimate akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependent (Rahmani, Metodologi Penelitian Ekonomi, 2016, hal. 112). Semakin besar nilai R^2 maka variabel bebas yang ada dalam model biasa menjelaskan terhadap variabel terikat.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas yang digunakan dalam model regresi secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikatnya criteria keputusannya sebagai berikut (Rahmani, Metodologi Penelitian Ekonomi, 2016):.

1) Apabila $F \text{ hitung} > F \text{ table}$ atau $F \text{ statistic} < 0,05$ maka H_0 ditolak

dan H_a diterima, berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variable bebas terhadap variable terikat.

2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $F_{statistic} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti tidak ada pengaruh antara variable bebas terhadap variabel terikat.

c. Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel *independent* secara parsial terhadap variabel *dependent* yang diuji pada tingkat signifikan 0,05. Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas yang digunakan dalam model persamaan regresi berpengaruh secara parsial terhadap variable terikatnya. Kriteria keputusannya adalah sebagai berikut (berdasarkan nilai t hitung dan t tabel) : (Syafina, 2018, hal. 35)

1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{statistic} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{statistic} > 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti tidak terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variable terikat.

4. Uji Model Regresi Linier Berganda

Uji model regresi yaitu untuk mengetahui pengaruh antara dua variable bebas yaitu pelatihan kerja dan kedisiplinan terhadap variable terikat yaitu kinerja karyawan. digunakan teknik data dengan menggunakan rumus analisis statistic regresi linier berganda sebagai berikut:

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan suatu variable terikat (*dependent variable*) (Y) berdasarkan dua variable bebas (*independent variable*) (X_1, X_2, X_3) dalam suatu persamaan linier:

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

Dimana:

- Y = Variabel terikat (Kepuasan Nasabah)
 X_1 = Variabel bebas (Order Takers)
 X_2 = Variabelbebas (Order Gaters)
 X_3 = Variabel bebas (Order Creatos)
 a = Konstanta
 b_1, b_2, b_3 = Koefisien Regresi
 e = Standar error (tingkat kesalahan) yaitu 0,05

