

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian, Waktu, Dan Tempat Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif deskriptif atau penelitian yang dilakukan untuk mengetahui tentang variable mandiri, baik satu variable atau lebih, tanpa membuat perbandingan dan meghubungkan antara satu dengan yang lainnya. Penelitian dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai gejala atau fenomena.<sup>1</sup>

Tempat penelitian dan pengambilan data dilakukan oleh penulis di PT. Asuransi Sinarmas Cabang Serpong BSD cabang serpong tangerang yang beralamat di Ruko Golden Boulevard Blok G 6-7 It 2 Jl. Raya Pahlawan Seribu, Serpong, BSD, Lengkong Karya, Serpong Utara, Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2018.

#### **a. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Prasetyo dan Bambang, *Metode Penelitian kuantitatif : Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Rajawali pers, 2014), 42.

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 90.

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Data yang diambil adalah dari sampel yang mewakili seluruh populasi. Menurut Saifuddin Azwar sampel adalah bagian dari populasi atau bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>3</sup> Penelitian ini adalah Nasabah Asuransi Sinarmas BSD yang berjumlah 46 Nasabah.

#### b. Sampel

Muhammad menjelaskan bahwa *sample* adalah metodologi yang dipergunakan untuk memilih dan mengambil unsur-unsur atau anggota-anggota populasi untuk digunakan sebagai sampel yang mewakili.<sup>4</sup>

Teknik pengambilan *sampling* dalam penelitian ini adalah dengan metode *purposive sampling*. Artinya responden (subjek) yang dipilih secara sengaja dengan karakteristik tertentu yang diyakini representatif terhadap populasi penelitian. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Solvin

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

#### Dimana

- n : Jumlah sampel  
 N : Jumlah populasi  
 e : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

---

<sup>3</sup> Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2011), hlm. 79.

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 61.

Populasi (N) sebanyak 87 orang Nasabah asuransi dengan tingkat kesalahan (e) = 10% maka jumlah sampel (n) adalah

$$n = \frac{87}{1 + 87(0.1)^2}$$

n = 46 orang

## B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah memperoleh data.<sup>5</sup> Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dengan studi dokumentasi yang dilakukan dengan cara mengakses data dari PT. Asuransi Sinarmas BSD

## C. Jenis dan Sumber Data

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan jenis data yaitu sebagai berikut :

- a. Data Primer, adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan<sup>6</sup>. Data primer dalam penelitian ini merupakan jawaban responden yang di dapat langsung dari sumber asli atau tidak melalui perantara dari individu atau

---

<sup>5</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), 93.

<sup>6</sup> Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk penelitian* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2012), 128.

perorangan seperti hasil wawancara dan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan penelitian.

- b. Data Sekunder, data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengelolanya<sup>7</sup>. Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari sumber lain, diantaranya yaitu dari jurnal, artikel, buku, skripsi terdahulu, dan lain sebagainya.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistic, pada penelitian ini statistic yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi<sup>8</sup>.

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

###### **a. Uji Validitas**

Uji validitas dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin di ukur<sup>9</sup>. Suatu alat ukur yang valid adalah alat ukur atau instrument yang digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur.

---

<sup>7</sup> Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, 128.

<sup>8</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, 169.

<sup>9</sup> Sumiyati, *Pengaruh Pasar Modern (Indomaret) Terhadap Pendapatan Pedagang Sembako Eceran (Studi kasus Desa Tirtayasa Kecamatan Tirtayasa Kabupaten Serang, 2018)*, 53.

Menurut Sugiono kriteria pengujian validitas yaitu jika korelasi antar butir dengan skor total lebih dari 0,3 maka instrument tersebut dinyatakan tidak valid. Butir yang mempunyai korelasi positif dan besarnya 0,3 ke atas maka butir tersebut mempunyai validitas yang kuat<sup>10</sup>. Jika  $r_{hitung} > r_{table}$  dengan  $\alpha = 0,05$  maka koefisien korelasi tersebut signifikan. Dalam melakukan pengujian validitas ini digunakan alat ukur berupa program komputer yaitu SPSS versi 16.0 *for windows*.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut dikatakan reliabel. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama<sup>11</sup>.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik dilakukan guna mengetahui apakah regresi dapat dilakukan atau tidak. Pada model regresi linear sederhana ini ada beberapa uji asumsi, yaitu :

---

<sup>10</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, 142.

<sup>11</sup> Sumiyati, *Pengaruh Pasar Modern (Indomaret) Terhadap Pendapatan Pedagang Sembako Eceran*, 54.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Mendeteksi data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas<sup>12</sup>.

b. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara untuk mendeteksinya yaitu dengan melihat grafik *scatterplot*, ada atau tidaknya pola tertentu.

Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur atau bergelombang, maka menandakan telah terjadi heteroskedastisitas. Akan tetapi, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas,

---

<sup>12</sup> Arrum Istiqomah, *Pengaruh Brand Awareness Terhadap Loyalitas Kosmetik Wardah* (Studi : Pada Outlet Wardah Carrefour Serang,2017), (Uneversitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasunddin Banten),40.

### 3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau risiko.

Rumus analisis regresi linier sederhana.

$$Y = a + Bx + \varepsilon_1$$

Keterangan :

Y = Pertumbuhan Ekonomi

a = Konstanta

B = Angka arah atau koefisien regresi

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$\varepsilon$  = Error atau Galant

### 4. Analisis Koefisien Korelasi

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan antara kualitas pelayanan (X) dengan loyalitas Nasabah (Y). Analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan linear antara dua variabel.

Dalam menentukan hasil tingkat pengaruh antara dua variabel tersebut digunakan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi.

**Tabel 3.1**  
**Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi<sup>13</sup>**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

## 5. Uji Hipotesis

### a. Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Uji t adalah untuk mengetahui apakah variabel bebas (*independent*) secara parsial atau individu mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (*dependent*).

Taraf signifikan yang digunakan adalah 5% (0,05) setelah diperoleh  $t_{hitung}$  maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut ;

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $sig. T < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H^a$  diterima, ini berarti kualitas pelayanan (*variabel independent*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas Nasabah (*variabel dependent*).

---

<sup>13</sup> Arrum Istiqomah, *Pengaruh Brand Awareness Terhadap Loyalitas Kosmetik Wardah*, (Studi Pada Outlet Wardah Carrefour Serang),(Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten), 58.



2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan  $sig. T > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, ini berarti kualitas pelayanan (*variabel independent*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas Nasabah (*variabel dependent*).
3. Uji Koefisien Determinasi  
Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) yaitu suatu bilangan yang merupakan bentuk kuadrat dari koefisien korelasi ( $r^2$ ) yang besarnya dinyatakan dengan presentase. Sedangkan untuk mempengaruhi besarnya faktor – faktor lain selain variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) digunakan koefisien non determinasi yaitu suatu bilangan yang dinyatakan dalam presentase dengan nilai 100% dikurangi koefisien determinasi.

## **E. Operasional Variabel Penelitian**

Menurut hubungan antara suatu variabel dengan variabel yang lain maka penelitian ini terdapat dua variabel, pertama variabel X (Variabel independent) yaitu *Kualitas Pelayanan* dan kedua variabel Y (Variabel defendant) yaitu *Loyalitas Nasabah*.

### **1. Variabel Independen**

Variabel ini sering disebut sebagai variabel bebas, yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan variabel dependen (terikat). Variabel

bebas dalam penelitian ini adalah *Kualitas Pelayanan* sebagai variabel X.

## 2. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel terikat, yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat perubahan karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *Loyalitas Nasabah* sebagai variabel Y.

**Table 3.1**  
**Operasional Variabel X dan Variabel Y**

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Pernyataan
Kualitas Pelayanan (X)	Meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan harus memperhatikan diantaranya biaya pelayanan, produk dan fasilitas kantor. Meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan harus memperhatikan sebagai berikut waktu penyelesaian, ketanggapan karyawan serta hubungan emosional. Untuk	• Bukti Langsung ( <i>tangible</i> )	1,2
		• Keandalan ( <i>reliability</i> )	3,4
		• Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	5,6
		• Jaminan ( <i>assurance</i> )	7,8
		• Empati	9,10

	<p>meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan terhadap Nasabah. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus memperhatikan pertanggungjawaban karyawan atas transaksi yang dilakukan.</p>		
Loyalitas Nasabah (Y)	<p>Suatu perilaku, yang ditunjukkan dengan kepuasan dan didasarkan pada kualitas pelayanan Nasabah.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Loyalitas terhadap merk</li> <li>• Loyalitas behavioral terhadap merk</li> <li>• Co-determinan pembelian merk</li> </ul>	<p>1,2,3</p> <p>4,5,6</p> <p>7,8,9,10</p>