BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis dimulai pada juli 2018 sampai oktober 2018. Lokasi penelitian ini bertempat di PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang yang beralamat di Tangcity Bussines Park blok A-23, 15117, Jl. Jendral Sudirman No.1, Babakan, Kec. Tangerang, Banten.

B. Jenis dan Sumber Data

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode kuantitaf. Metode kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data angka yang diolah menggunakan metode statistika. Metode kuantitaf biasanya menitikberatkan pada pengujian hipotesis dan kesimpulan.[1]

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif.

[1] Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Pustaka, 2010), 26.

Penggunaan jenis penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis yang diajukan, sehingga dengan pengajuan hipotesis akan diketahui signifikansi pengaruh antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu tingkat kepuasan peserta.[2]

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang dikumpulkan untuk mencapai tujuan penelitian.

1. **Data Primer**

   Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh penulis yang bersumber dari objek penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti berupa data yang diperoleh dari responden tentang persepsi dan pendapat seseorang.[3] Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner untuk mengetahui responden peserta dana pendidikan terhadap

[2] Lupiyoadi, Rambat. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek. Jakarta: PT Salemba Empat.

[3] Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian dilengkapi Perhitungan Manual*, (Jakarta: Jaya Pustaka, 2004), 128.

kualitas layanan dalam kepuasan peserta pada PT Sun Life Finansial Syariah Cabang Kota Tangerang.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya.[4] Dalam hal ini penulis memperoleh data dan informasi dari buku-buku, jurnal- jurnal, internet dan kepustakaan lain sebagai bahan penunjang penelitian yang berkaitan dengan pembahasan ini.

C. Pengumpulan Data dan Pengolahan Data

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di[elajari dan kemudian ditarik

[4] Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian dilengkapi Perhitungan Manual*, (Jakarta: Jaya Pustaka, 2004), 128.

kesimpulannya.[5] Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta yang menggunakan dana pendidikan pada tahun 2018 yang ada di Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang yang berjumlah 57 peserta.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi.[6] Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* dengan cara *Purposive Sampling*. Dimana nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan

[5] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet-16 (Bandung: Alfabet, 2013),117.

[6] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet-16 (Bandung: Alfabet, 2013), 118.

sama bagi setiap unsur atau anggota populasi.[7] Sedangkan Purposive Sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.[8]

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin:

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

Keterangan: N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sample

e = Tingkat kesalahan

Populasi (N) sebanyak 50 peserta, tingkat kesalahan (e) 5%, maka jumlah sample (n) adalah :

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

$$n = \frac{57}{1+57(0{,}05)^2}$$

[7] Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabet, 2010),Cet-17,66.

[8] Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, 68.

$$n = \frac{57}{1,1425}$$

n = 49,89059081

n = dibulatkan menjadi 50 peserta.

Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin dengan nilai kritis 5% adalah 50 sampel.

D. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah construct yang diukur dengan berbagai macam nilai untuk memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai fenomena-fenomena.[9]

Variabel – variabel yang akan diteliti dalam pembahasan mencakup antara lain:

Variabel X (*Independen*) **:** Kualitas Layanan.

Variabel Y (*Dependen*) **:** Kepuasan Peserta.

[9] Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS*, (Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA, 1999), hlm. 69

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara melakukan teknik kuesioner dan observasi.

a. Kuesioner/Angket

Kuesioner/Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan instrumen pengunpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari para responden.[10]

Tekniknya dengan cara:

- Membagikan Kuesioner
- Responden diminta mengisi kuesioner pada lembar jawaban yang telah disediakan.
- Kemudian lembar kuesioner dikumpulkan, diseleksi, diolah, dan kemudian dianalisis.

[10] Sugiyono, *Metode Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), Cet-16, 199.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.[11]

F. Skala Pengukuran Data

Skala pengukuran merupakan proses kuantitatif, yaitu pencantuman bilangan atau prosedur pemberian angka pada suatu objek terhadap karakteristik berdasarkan peraturan tertentu.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert, yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert memiliki dua

[11] Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian dilengkapi Perhitungan Manual dan aplikasi SPSS versi 17*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2014), 134.

bentuk pernyataan, positif dan negatif. Bentuk jawaban skala likert terdiri dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.[12]

Cara mengumpulkannya yaitu dengan memberikan responden sebuah pertanyaan dan kemudian dari jawaban itu diberikan skor dalam tabel berikut.

Tabel 3.1

Skor Skala Likert

No.	Kategori	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

[12] Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian dilengkapi Perhitungan Manual dan aplikasi SPSS versi 17*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2015), 138.

G. Operasional Penelitian

Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan oleh peneliti dalam mengoprasionalisasikan construct, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau megembangkan cara pengukuran construct yang lebih baik.

Indikator yang perlu diketahui dari tingkat masing-masing variabel nantinya akan dijabarkan dalam bentuk pertanyaan dalam kuesioner yang disebarkan.

Adapun indikator yang diperlukan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2

Operasional Variabel Penelitian

No.	Nama Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Item
1.	**Kualitas Layanan (X)**	Menurut Fandy Tjiptono, kualitas adalah kondisi dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi standar (harapan) yang	- Bukti Fisik (Tangibles) - Kehandalan (Reability	a. Kelengkapan sarana dan prasarana perusahaan. b. Karyawan berpenampilan menarik. a. Ketepatan waktu perusahaan dalam	1, 2, 3,

		telah ditetapkan.	)	menyelesaikan pekerjaan. b. Kinerja sesuai dengan harapan peserta. a. Pegawai memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. b. Perusahan selalu bersedia menanggapi semua keluhan dan masalah.	4, 5,
			- Daya Tanggap (Responsiveness)		

				a. Karyawan perusahaan memiliki pengetahuan yang baik. b. Membuat rasa nyaman pada setiap peserta.	6, 7,
			- Jaminan (Assurance)	a. Perusahaan mampu memberikan perhatian	8,

			- Empati (Emphat)	secara personal kepada pesertanya. b. Perusahaan mengutamakan kepentingan pesertanya.	9, 10.
2.	**Kepuasan Peserta**	Menurut Irawan, dalam konteks teori *consumer behavior,* kepuasan lebih banyak didefenisikan dari perspektif	- Sistem keluhan dan usulan.	a. Tidak ada komplain atau keluhan pada PT.Sun Life Financial Syariah Cabang Kota	1,2,3,4,

		penilaian konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa.	- Konsumen Samaran *(Ghost Shopping)* - Analisis Mantan Nasabah *(Lost Customer Analysis)* - Survei	Tangerang. b. PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Kota Tangerang ingin mengetahui identitas peserta sebelum masuk. c. Melakukan transaksi di PT. Sun Life Finansial Syariah	5,6,7

			Kepuasan Peserta	Cabang Kota Tangerang merupakan pengalaman yang baik.	8,9,10.

H. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini digunakan alat analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk melihat suatu arah antar variable, dimana variable X berfungsi sebagai variable bebas (variable yang mempengaruhi), dan variable Y sebagai variable terikat (variable yang dipengaruhi).

1. Uji Instrumen Penelitian

Untuk mendapatkan data yang berkualitas, peneliti menggunakan software IBM SPSS Statistic untuk menguji kualitas data yang ditentukan oleh instrumen penelitian maupun pada alat analisis data.

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau shahih mempunyai validitas yang tinggi. Sebaiknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatan valid apabila mampu mengukur apa yang dinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.[13] Dalam pengambilan keputusan untuk menguji validitas indikatornya adalah dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel}.

Pengujian menggunakn 2 sisi dengan taraf signifikansi 0,05 kriteria pengujian adalah sebagai berikut.

1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka instrumen atau item-item

[13] Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Yogyakarta: CAPS, 2011), 69.

pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Nilai r hitung pada kolom Correleted item-Total Correlation. Sedang r tabel didapat dengan mencaridegree of freedom (df) = n-2 (dalam hal ini adalah jumlah sampel) dan alpha = 0,05, kemudian dilanjutkan dengan mencocokan dengan tabel t.[14]

b. Uji Reabilitas

Reliabel artinya dapat diercaya, dapat diandalkan. Reabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena

[14] Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Depok:Raja Grafindo,2013), h.98

instrumen tersebut sudah baik.[15] Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui instrumen penelitian yang dipakai dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik cronbach alpha. Dimana suatu instrumen dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar: (a) <0,6 tidak reliabel, (b) 0,6-0,7 acceptable, (c) 0,7-0,8 baik, dan (d) >0,8 sangat baik.

2. Uji Asumsi Klasik

Adapun analisis regresi dengan metode estimasi *ordinary least squares* (OLS) akan memberikan hasil yang best linier unbiased estimator (BLUE) jika memenuhi asumsi klasik. Pada umumnya uji asumsi klasik terdiri dari lima hal yakni, uji multikolienaritas, uji auto korelasi, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, dan uji linearitas.

---

[15] Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Ekonomi,* (Yogyakarta: CAPS, 2011), 70.

Adapun uji asumsi klasik yang diterapkan pada penelitian ini adalah uji heteroskedastisitas dan uji normalitas. Untuk uji multikolienaritas tidak diterapkan pada penelitian ini, karena penelitian ini hanya menggunakan satu variabelk independen (bebas) sehingga tidak mungkin terjadi multikolienaritas. Sedangkan uji autokorelasi tidak diterapkan karena penelitian ini menggunakan data croos section, sehingga uji autokorelasi yang bertujuan untuk menguji apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t sebelumnya (t-1) tidak diperlukan. Adapun uji linieritas juga tidak diterapkan, karena sudah diasumsikan secara teori bahwa model bersifat linier. Berikut ini adalah dua uji asumsi klasik yang diterapkan dalam penelitian ini.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variable penggaggu atau residusial mengikuti distribusi normal. Cara yang digunakan untuk mendeteksi apakah resudisial distribusi normal atau tidak adalah dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normal probability plots atau output SPSS. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian Heterokedastisitas dalam model regresi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu

pengamatan ke pengamatan lain tetap. Maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heterokedastisitas.[16] Model regresi yang baik adalah yang Homokedastisitas atau tidak terjadi Heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik scaterplot antara SRESID ZPRED. Jika tidak ada pola yang jelas, serta tidak ada titik-titik yang menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

[16] *Imam Ghozali, Program IBM Aplikasi Analisis Multivariete dengan SPSS 23, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 154.*

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel yang berupa variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Regresi sederhana ini menyatakan hubungan kualitas antar variabel dan memperkirakan nilai variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas. Persamaan yang digunakan untuk memprediksi nilai variabel Y disebut dengan persamaan egresi. Bentuk umum dari persamaan regresi dinyatakan dengan persamaan matematika, yaitu:[17]

$$\mathbf{Y = a + bX}$$

Dimana:

Y= Variabel terkait (kepuasan peserta)

X= Variabel bebas (kualitas layanan)

a= nilai konstanta

b= koefisien arah regresi

[17] Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 132.

4. Uji Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi bertujuan untuk mencari arah dan kuatnya hubungan antara dua variable (variable X dan Y). Pada praktiknya, setiap melakukan analisis regresi linier secara otomatis sudah pasti melakukan analisis korelasi. Hasil koefisien korelasi dapat dilihat dari hasil output Model Summary pada SPSS, dengan pedoman interpretasi sebagai berikut:

Tabel 3.3

Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
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 Koefisien Determinasi

Koefisien determinan (dinotasikan R^2) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan seberapa besar persentase variabel–variabel independen. Semakin besar koefisien determinasinya, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dengan demikian regresi yang dihasilkan baik untuk mengistemasi nilai variabel dependen.

6. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu dan juga dapat menuntun/mengarahkan penyelidikan

selanjutnya. Jika yang dihipotesis adalah masalah statistik, maka hiposesis ini disebut hipotesis statistik.[18]

Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan berdasarkan teknik probabilitas, dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

Jika : Sig $\leq \alpha$, maka H_0 ditolak

Jika : Sig $\geq \alpha$, maka H_1 diterima

Dan berdasarkan ketentuan untuk uji dua sisi, yakni nilai α harus dibagi dua. Pada penelitian ini, nilai α adalah 0,05. Karena uji dua sisi, maka nilai α dibagi dua, sehingga nilai $\alpha = 0{,}05/2 = 0{,}025$.

[18] Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2014), 104.