

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Tempat Penelitian**

Suatu hal yang sangat penting dalam penelitian adalah menentukan waktu dan lokasi penelitian. Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan juli sampai bulan oktober 2018. Objek yang akan diteliti yaitu Nasabah Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi PT. AJB Bumiputera 1912 Cabang – Serang.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1) Populasi**

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik. Pembatasan populasi haruslah berpedoman kepada tujuan dan permasalahan penelitian. Oleh karenanya, penelitian dengan permasalahan yang besar, akan memiliki

populasi yang besar pula. Dengan pembatasan populasi penelitian tersebut, akan memudahkan didalam memberikan ciri atau sifat-sifat yang lain dari populasi tersebut, dan semua ini memberikan keuntungan dalam penarikan sampel-kalau penarikan sampel memang dibutuhkan<sup>1</sup>. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Asuransi Syariah pada PT. AJS Bumiputera 1912 Cabang Serang pada tahun 2018 sebanyak 100 orang nasabah Asuransi Syariah.

## 2) Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti atau sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.<sup>2</sup>

Studi penelitian yang mencakup berkaitan dengan populasi atau menggunakan populasi sebagai subjek penelitian

---

<sup>1</sup> Burhan Mungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2005), 110.

<sup>2</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2011), 74

disebut sensus (sampel jenuh). Penggunaan populasi sebagai subjek penelitian disebabkan terjangkaunya jumlah populasi.<sup>3</sup>

Apabila populasi besar, peneliti tidak mungkin mengambil semua untuk penelitian dikarenakan dengan beberapa hal seperti keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan berapa sampel yang akan diambil, maka dalam penelitian menggunakan beberapa teknik sampling atau teknik pengambilan sampel, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Quota sampling*, yakni cara pengambilan sampel yang didasarkan pada populasi yang memiliki ciri-ciri sampai jumlah kuota yang diinginkan.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Tony Wijaya, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis; Teori dan Praktik*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 27.

<sup>4</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif; Analisis isi dan analisis data Sekunder* (Jakarta: Rajagrafindo, 2016), 77-80

### C. Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan penulis yaitu:

#### 1) Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau objek penelitian dilakukan. Data primer dalam penelitian ini merupakan jawaban responden yang didapat langsung dari sumber asli atau tidak melalui perantara dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara dan hasil kuesioner yang dilakukan penelitian.

#### 2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya.<sup>5</sup> Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari sumber lain. Diantaranya yaitu dari jurnal, artikel, skripsi terdahulu, dan lain sebagainya.

---

<sup>5</sup>Soeratno, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2008), 70-71

## D. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu:

### 1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain.<sup>6</sup> Dalam penelitian ini yang termasuk variabel bebas adalah Pelayanan (X) yang indikatornya meliputi:

#### a) Pelayanan (X)

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud atau tidak dapat dimiliki.<sup>7</sup> Indikator yang mencirikan pelayanan yang digunakan dalam peneliti ini, yaitu:

- 1) Bukti Fisik
- 2) Keandalan
- 3) Daya Tanggap
- 4) Jaminan/Keyakinan

---

<sup>6</sup> Ety Rochaety, Ratih Tresnati, Abdul Majid Latief, *Metodologi Penelitian Bisnis: dengan Aplikasi SPSS*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2007), 11

<sup>7</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengukur Kualitas Pelayanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama), 75

### 5) Kepedulian

## 2. Variabel Terikat (*Dependent variabel*)

Variabel terikat adalah suatu variabel yang variasi lainnya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variasi nilai variabel yang lain.<sup>8</sup> Dalam penelitian ini, variabel terkait adalah loyalitas peserta asuransi jiwa syariah (Y) di PT AJS Bumiputera Kantor Pemasaran Serang.

## E. Skala Pengukuran Instrumen

Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini, akan diukur dengan instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dan jawaban setiap item instrumen berupa daftar pertanyaan/ Pernyataan yang dibuat dalam bentuk tabel yang nantinya akan diisi oleh responden.

Untuk mengetahui tanggapan responden serta untuk mempermudah pengambilan kesimpulan dari tanggapan responden yang diperoleh dalam pembagian kuesioner, maka digunakan skala likert 5 tingkat. Skala Likert adalah skala yang

---

<sup>8</sup> Ety Rochaety, Ratih Tresnati, Abdul Majid Latief, *Metodologi Penelitian Bisnis: dengan Aplikasi SPSS*, 11

digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu objek atau fenomena, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dari indikator dijabarkan menjadi sub-indikator yang dapat diukur. Dari sub-indikator dapat dijadikan tolok ukur untuk membuat suatu pertanyaan/pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.<sup>9</sup>

Untuk Setiap jawaban kuesioner yang diberikan akan diberi skor 1-5 yang dapat dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 3.1**  
**Pedoman Skala Likert<sup>10</sup>**

No	Keterangan	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

---

<sup>9</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), 25

<sup>10</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*

## **F. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1) Variabel penerapan kualitas pelayanan (X)**

Variabel penerapan kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, dari setiap dimensi memiliki indikator, sebagai berikut:

#### **a. *Tangibles* (bukti fisik)**

Indikator:

1. Penampilan fasilitas fisik,
2. Materi komunikasi.

#### **b. *Reliability* (keandalan)**

Indikator:

1. Konsistensi kerja (*performance*),
2. Kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).

#### **c. *Responsiveness* (daya tanggap)**

Indikator:

1. Kemampuan untuk membantu pelanggan,
2. Memberikan jasa dengan tepat,



**d. Assurance (jaminan atau keyakinan)**

Indikator:

1. Pengetahuan,
2. Kesopanan karyawan,

**e. Empathy (kepedulian)**

Indikator:

1. Kesiediaan untuk peduli,
2. Memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.<sup>11</sup>

**2) Variabel Loyalitas (Y)**

Variabel loyalitas memiliki indikator, sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan
2. Citra produk
3. Rintangan untuk berpindah
4. Citra merk
5. Kebiasaan transaksi
6. Kebiasaan pembelian ulang
7. Rekomendasi
8. komitmen

---

<sup>11</sup> M. N Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bojongkerta: Ghalia Indonesia, 2004), 57

**Tabel 3.2**  
**Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan**  
**Variabel Loyalitas (Y)**

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	kualitas pelayanan (X)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penampilan fasilitas fisik</li> </ul>	1
	kualitas pelayanan merupakan segala	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materi komunikasi</li> <li>• Konsistensi kerja</li> </ul>	2
	bentuk aktivitas yang dilakukan oleh	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan untuk dipercaya</li> </ul>	3
	perusahaan guna memenuhi harapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan membantu</li> </ul>	4
	konsumen dengan menggunakan bukti fisik, kehandalan,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan membantu pelanggan (daya tanggap)</li> </ul>	5
	ketanggapan, keyakinan dan kepedulian.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan jasa dengan tepat (daya tanggap)</li> </ul>	6
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan</li> </ul>	7

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Jaminan atau keyakinan)</li> <li>• Kesopanan karyawan (Jaminan atau keyakinan)</li> <li>• Kesiediaan untuk peduli (empati)</li> </ul> <p>Memberi perhatian pribadi (empati)</p>	
2	Loyalitas (Y)  Loyalitas yang dimaksud merupakan kesetiaan peserta dalam menggunakan produk PT. AJS Bumiputera Cabang Serang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan pelanggan</li> <li>2. Citra produk</li> <li>3. Rintangan untuk berpindah</li> <li>4. Citra merk</li> <li>5. Kebiasaan transaksi</li> <li>6. Kebiasaan pembelian ulang</li> <li>7. Rekomendasi</li> <li>8. Komitmen</li> </ol>	<p>11, 12</p> <p>13, 14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p> <p>19</p> <p>20</p>

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder, dalam suatu penelitian pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting, karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk pemecahan masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.<sup>12</sup>

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Teknik kuesioner.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat dalam bentuk kuesioner yang diisi oleh responden dibuat dalam bentuk pertanyaan dimana dalam kuesioner sudah disediakan alternatif jawaban dari tiap item pertanyaan. Dalam melaksanakan pengisian responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang sekiranya cocok dengan keadaan yang dialami.

2. Teknik Dokumentasi

---

<sup>12</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 16

Teknik Dokumentasi yaitu dengan melihat melakukan pencatatan data terhadap data pada PT. AJS Bumiputera Cabang-Serang maupun beberapa nasabah PT AJS Bumiputera Cabang Serang.

## **H. Teknik Analisis Data**

Agar data yang dikumpulkan dapat dimanfaatkan dengan baik, maka data tersebut harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan, adapun teknik analisis data dalam penelitian ini, yaitu:

### **1. Analisis Data Kuantitatif**

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

Uji Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terdapat pada obyek penelitian. Kalau dalam obyek penelitian terdapat warna merah, maka penelitian akan melaporkan warna merah. Bila

peneliti membuat laporan yang tidak sesuai dengan apa yang terjadi pada obyek, maka data tersebut dapat dinyatakan tidak valid.<sup>13</sup>

## **b. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur 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 reliable.<sup>14</sup>

## **c. Uji Asumsi Klasik**

### **1. Uji Normalitas**

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pada dasarnya, uji normalitas adalah membandingkan antara data yang dimiliki dan data berdistribusi

---

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 455

<sup>14</sup> <http://Merlitafutria0.blogspot.com> diakses pada tanggal 10 Juli

normal yang memiliki *mean* dan *standardevisi* yang sama dengan data.<sup>15</sup>

Dengan uji normalitas dalam penelitian akan mengetahui normal atau tidaknya distribusi data yang akan di dapat selama penelitian. Selain itu, Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependent dan independent keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel terkait dipengaruhi oleh variabel bebas. Pada Heteroskedastisitas kesalahan yang terjadi tidak acak tetapi menunjukkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel. Apabila Heteroskedastisitas tidak terpenuhi, maka variabel

---

<sup>15</sup> Sugiono & Agus Susanto, Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel, (Bandung: Alfabeta, 2015), 378

yang digunakan tidak efisien dalam sampel yang digunakan estimasi koefisien menjadi tidak akurat.

### 3. Analisis Regresi Linear

Teknik yang digunakan peneliti dalam hal ini adalah Analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana adalah salah satu alat yang digunakan dalam memprediksi permintaan dimasa akan datang berdasarkan masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*).

Regresi linear sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*). Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel terikat (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*).

Rumus analisis regresi linear sederhana:

$$Y = a + b.X + e$$



Keterangan :

Y = variabel terikat (Dependent Variabel)

X = Variabel bebas (Independent Variabel)

a = Nilai konstanta, yaitu nilai Y jika X = 0

B = Koefisien regresi

E = Standard Error.<sup>16</sup>

#### d. Uji Hipotesis

##### Uji T

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

Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan berdasarkan teknik probabilitas, dengan kriteria pengujian sebagai berikut: Jika :  $\text{Sig} \leq \alpha$ , maka H0 ditolak

Jika :  $\text{Sig} > \alpha$ , maka H1 diterima

Dan dengan ketentuan untuk uji dua sisi, yakni, nilai  $\alpha$  harus dibagi dua.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 284.

<sup>17</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 300

### e. Uji Koefisien Korelasi

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan antara kualitas pelayanan (x) dengan peningkatan jumlah 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 3.3**

**Pedoman Interpretasi Korelasi<sup>18</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
0,80-1,00	Sangat Kuat

---

<sup>18</sup> Arum Istiqomah, *Pengaruh Brand Awareness Terhadap Loyalitas Kosmetik Wardah*, (Studi Pada Outlet Wardah Caerrefour Serang). (Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten), 58

**f. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi (dinotasikan dengan  $R^2$ ) adalah suatu alat utama untuk mengetahui sejauh mana tingkat hubungan antara variabel X dan Y.<sup>19</sup> bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan mode dalam menerangkan variasi variabel *dependent*. Nilai koefisien determinasi diinterpretasikan sebagai proporsi varian variabel dependen, bahwa variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar nilai koefisien determinasi.

---

<sup>19</sup> Noegroho Boedioewono, *Pengantar Statistika; Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) STIM YKPN, 2012),275