

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis dimulai pada juli 2019 sampai akhir mei 2019. Lokasi penelitian ini bertempat di PT. Bumida Cabang Serang, yang beralamat di Ruko Tititan Arum, Jalan Raya Cilegon, Dragong, Kec. Taktakan, Kota Serang.

B. Jenis Metode Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data angka yang diolah menggunakan metode statistika. Metode kuantitatif biasanya menitik beratkan pada pengujian hipotesis dan kesimpulan.

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kausal, penelitian kausal adalah salah satu tipe peneliian yang mempunyai tujuan utama untuk memperoleh dan mengetahui bukti mengenai hubungan sebab-akibat. Tujuan dari penelitian kausal ini adalah untuk mengetahui mana yang

merupakan variabel independen dan mana yang merupakan variabel dependen dan mencari hubungan di antara variabel independen dengan variabel dependen. Hubungan sebab-akibat pada penelitian ini untuk mengungkapkan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan peserta asuransi mahasiswa PT. Bumida Cabang Serang.

C. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹ Populasi terdiri dari, benda-benda, dan lain sebagainya yang dapat dipandang sebagai obyek penelitian. Oleh karena itu populasi yang akan dijadikan obyek penelitian ini adalah peserta asuransi mahasiswa PT. Bumida Cabang Serang. Jumlah peserta asuransi mahasiswa sebesar 54 peserta

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung; Alfabeta 2010), 80.

2) Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili.² Teknik pengambilan sampling pada penelitian ini adalah dengan metode *Purposive Sampling*. Yang dimaksud dengan metode *Purposive Sampling* yaitu peneliti harus menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri atau kriteria khusus yang sesuai dengan penelitian sehingga dapat menjawab permasalahan yang ada pada penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan lokasi atau jarak tempat peserta yang mengikuti asuransi mahasiswakoe pada PT Bumida Cabang Serang sebagai kriteria.

Menurut Resce (1975) dalam Uma Sekaran (1992) memberikan pedoman jumlah sampel diantara 30 s/d 500 elemen. Jika sampel dipecah lagi kedalam sub sampel (laki/perempuan dan sebagainya), jumlah minimum sub

² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung; Alfabet, 2016), 118-120.

sampel harus 30. Untuk menentukan ukuran sampel, dapat menggunakan cara slovin sebagai berikut:

Rumus slovin adalah sebagai berikut :

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

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Populasi

e : Persen kelonggaran ketidaktelitian sampel (persentase kelonggaran karena tidak teliti akibat masalah pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi sebesar 5% atau 0,05%).³

Penulisan ini membahas tentang pengaruh kualitas produk mahasiswa terhadap tingkat kepuasan peserta PT. Bumida Cabang Serang. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah peserta asuransi mahasiswa yang berjumlah 54 peserta, maka sampel yang diambil

³ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta; PT Pustaka Baru, 2015), 120.

peneliti jika menggunakan rumusan slovin adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + (N \times e^2)} \\ &= \frac{54}{1 + (54 \times 0,05^2)} \\ &= 47,5\end{aligned}$$

Jadi sampel penelitian untuk populasi 54 sebanyak 47,5 maka dapat dibulatkan 47 responden.

D. Variabel Penelitian

Variable penelitian adalah construct yang diukur dengan berbagai macam nilai untuk memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai fenomena-fenomena.⁴

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

Variabel X (*Independen*) : Kualitas Produk Asuransi
Mahasiswako.

Variabel Y (*Dependen*) : Kepuasan Peserta

⁴ Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS*, (Yogyakarta: BPFY-YOGYAKARTA, 2001), hlm. 69

E. Instrumen Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perorangan, seperti hasil dari pengisian kuisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Maka data primer pada penelitian ini merupakan data yang diperoleh secara langsung dari jawaban responden melalui kuisioner dengan instrument penelitian Kualitas Produk (X), Kepuasan Peserta (Y).⁵

2. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode yang data penelitiannya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

3. Instrumen

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah *likers*. Dalam skala ini responden menatakan persetujuan dan tidak setujunya responden terhadap

⁵ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Rajawali Pers 2009, hal.56

sejumlah pernyataan yang terhubung dengan obyek yang diteliti. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat sebagaimana table dibawah ini :

Tabel 1.0
Karakteristik penilaian pada skala likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2016 : 135)⁶

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang dilakukandalam pengumpulan data untuk penelitian yang sedang dilakukan yaitu sebagai berikut:

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian :pendekatan kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal 135.

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila penelitian tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan responden. Selain itu juga, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah luas. Kuesioner dapat berupa pernyataan atau pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau melalui internet.⁷

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung, data ini bisa diperoleh dari kuesioner, wawancara dan lain sebagainya. Angket ataupun kuesioner merupakan cara pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan kepada responden

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif, Dan R&D*,..., 142.

yang digunakan untuk mengumpulkan informasi penelitian yang dikehendaki.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila penelitian ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

3. Data Kepustakaan

Dalam studi pustaka penelitian dilaksanakan dengan cara mempelajari buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu serta artikel-artikel yang berkaitan dengan peneliti ini, serta penelusuran internet untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan pengetahuan tentang kualitas produk dan tingkat kepuasan.

G. Operasional Variabel Penelitian

1. Variable Independen (Variabel Bebas)

Variable independen (variable bebas) merupakan variable yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variable dependen (terikat), variable dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas produk asuransi mahasiswakoe (variable X).

2. Variable Dependen (Variabel Terikat)

Variable dependen (variable terikat) adalah variable yang memberikan reaksi (respon jika dihubungkan dengan variable bebas). Variable terikat adalah variable yang variabelnya diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan variable bebas. Variable bebas dalam penelitian ini adalah kualitas produk asuransi mahasiswakoe (variable X) yang dipengaruhi oleh variable terikat yaitu terhadap tingkat kepuasan peserta (variable Y).

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

Table 1.1
Operasional Variabel

No	Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Item
1.	Kualitas Produk (X)	Menurut Handi Irawan Kualitas Produk adalah <i>driver</i> kepuasan pelanggan yang multi dimensi.	- Performance (Kinerja)	a. Kinerja perusahaan sesuai dengan harapan peserta. ⁸	1,
				b. Perusahaan memberikan produk yang baik bagi pesertanya.	2,3
			- Reliability (Keandalan)	a. Perusahaan cepat tanggap dalam menanggapi keluhan. ⁹	4,
				b. Perusahaan tepat	5,

⁸www.teguhhasiantoso.com/6indikator-kepuasankonsumen-menurut-tjiptono/ diunduh pada 25 Mei 2019 pukul 14 : 10 Wib.

⁹ Buchari Alma, 2013, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa (Bandung: Alfabeta) hal. 285

				waktu dalam menyelesaikan klaim pesertanya. ¹⁰	
			- Features (keistimewaan)	a. Premi yang ditawarkan pada produk mahasiswa bervariasi. b. Premi pada asuransi mahasiswa sesuai dengan kemampuan finansial mahasiswa.	6, 7,
			- Conformance (Kesesuaian)	a. Produk asuransi mahasiswa sangat sesuai untuk kalangan mahasiswa. b. Produk asuransi mahasiswa	8, 9,

¹⁰ Fandi Tjiptono, 2012, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset) hal. 161

				hanya berguna selama aktif menjadi mahasiswa.	
			- Duriability (Daya Tahan)	a. Produk asuransi mahasiswa hanya dapat bertahan maksimal 4 tahun. ¹¹ b. Produk asuransi mahasiswa hanya diperuntukan bagi mahasiswa saja	10, 11,
			- Serviceability (Kegunaan)	a. Produk asuransi mahasiswa dibutuhkan oleh kalangan mahasiswa b. Mahasiswa merasa aman	12, 13

¹¹ Handi Irawan D, 10 *Priinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : PT. Elex Media Komputerinda, 2022), hal. 50

				menggunakan produk asuransi mahasiswa ¹²	
2.	Kepuasan Peserta	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap kenyataan yang diperoleh.	<ul style="list-style-type: none"> - Price (Harga) - Service Quality (Kualitas Layanan) - Product Quality 	<ul style="list-style-type: none"> a. Premi yang ditawarkan pada produk asuransi mahasiswa sesuai dengan besar klaim yang diterima. b. Perusahaan memberikan pelayanan yang baik bagi pesertanya c. Tidak ada complain dan keluhan pada PT. Bumida Cabang Serang. d. Mahasiswa merasa puas setelah 	<p>14,15 ,16</p> <p>17,18</p> <p>19,</p> <p>20,21</p>

¹² Kotler, Philip. 2005 *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Prehalindo) hal. 153

			(Kualitas Produk)	menggunakan produk asuransi mahasiswa ¹³	
			- Emotional Factore	e. Melakukan Transaksi di PT. Bumida Cabang Serang merupakan pengalaman yang baik.	22,23

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrument Data

a. Uji Validitas

Validitas menunjukkan tingkat atau drajat untuk bukti yang mendukung kesimpulan yang ditarik dari sektor yang diturunkan dari ukuran atau tingkat mana sekala mengukur apa yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keasihan suatu instrument. Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu

¹³ Suthanto *Mikro Ekonomi Teori Pengantar*, edisi ketiga, (Jakarta: Rajawali Pers) hal 25

valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur seharusnya yang diukur.¹⁴

Jika alat yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu kuesioner maka kuesioner yang disusun harus mengukur apa yang ingin diukurnya. Jadi validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya. Kalau obyek penelitian terdapat warna merah maka peneliti akan melaporkan warna merah, bila peneliti membuat laporan yang tidak sesuai dengan apa yang tidak terjadi pada obyek maka data tersebut dinyatakan tidak valid.

Jika r hitung $>$ r table dengan $\alpha = 0,05$ maka koefisien korelasi tersebut signifikan.

¹⁴ Toni Wijaya, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis Teori Dan Praktik*, (Yogyakarta; Graham Ilmu, 2013), 88.

b. Uji Realibilitas

Reabilitas berkenaan dengan drajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan *positive* (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliable apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama. Suatu data yang reliable atau konsisten akan cenderung terlihat valid, walaupun belum tentu valid.¹⁵

Reabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat yang sama pula.¹⁶ Jadi jawaban yang diberikan responden terhadap pertanyaan tetap stabil dan konsisten dari waktu ke waktu. Kuesioner dikatakan reliable (layak) jika

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Dan R&D*, , 268.

¹⁶ Sofyan Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Peneliti Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi Spss Versi 17*, (Jakarta; Rajawali Pers, 2012), 162.

cronbach's alpha > 0.60 an dikatakan tidak reliable
jika cronbach's alpha < 0.60 .¹⁷

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang melakukan perbandingan antara data yang kita miliki dengan data distribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data kita. Untuk melihat data berdistribusi normal atau tidak. Jika analisis menggunakan metode parametik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi, yaitu data berhasil dari distribusi normal, maka metode alternatif yang bisa digunakan adalah statistik non parametik dengan menggunakan uji Liliefors dengan melihat nilai kolmogorov-Smirnov, data dinyatakan distribusi normal jika signifikan lebih dari 0,05.¹⁸

¹⁷ Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi*, (Yogyakarta; CAPS, 2011), 102.

¹⁸ V. Wiratna Sujarweny, *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*,, 102.

b. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas merupakan pengujian terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Uji heteroskedasitas dilakukan untuk mengetahui apakah didalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan lain. Jika variance dari residual suatu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas, sementara itu untuk variance yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.¹⁹

Model yang digunakan dalam uji heteroskedastisitas yaitu metode glejser yaitu metode yang dilakukan dengan meregresikan semua variable bebas terhadap nilai residualnya. Jika terdapat pengaruh variable bebas yang signifikan terhadap nilai mutlak

¹⁹ Husein Umar, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*, (Jakarta; PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 179.

residual maka dalam model terdapat masalah heteroskedasitas.²⁰

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variable yang berupa variable terikat atau tergantung diberi symbol Y dan variable kedua yang berupa variable bebas diberi symbol X. Regresi sederhana ini yang menyatakan hubungan kualitas antara dua variable dan memperkirakan nilai variable bebas. Persamaan yang digunakan untuk memprediksikan nilai variable Y disebut dengan persamaan regresi. Bentuk umum dari persamaan regresi dinyatakan dengan persamaan matematika, yaitu: ²¹

$$Y = a + bX + e$$

²⁰ Suliyanto, *Ekonomi Terapan Teori Ekonomi Dan Aplikasi Spss*, (Yogyakarta; CV. Andi Offset, 2011), hlm. 98.

²¹ Husen Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Jakarta; PT Raja Grafindo Persada, 2014), 144.

Dimana:

Y= Variabel terikat (Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta)

X= Variabel bebas (Pengaruh Kualitas Produk Asuransi Mahasiswakoe)

a= Konstanta

b= Koefisien Regresi

a. Uji Koefisien Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaiman akuat hubungan suatu variabeln dengan variable lain.²² Koefisien korelasi merupakan angka yang dapat dijadikan petunjuk untuk mengetahui apakah kedua variable tersebut mempunyai hubungan yang signifikan. Untuk mengetahui seberapa kuat tingkat keeratan hubungan koefisien korelasi anantara variable independen dan variable dependen.

²² Ibid, hlm. 129.

Oleh karena itu untuk memepermudah pemberian kategori koefisien korelasi maka akan dibuat kriteria pengukuran sebagai berikut:

Tabel 1.2

Kriteria Pengukuran

Besarnya nilai	Tingkat hubungan
Antara 0,00 – 0,199	Sangat rendah
Anatara 0, 20 – 0,399	Rendah
Anatara 0, 40 – 0,599	Sedang
Antara 0, 60 – 0,799	Kuat
Anatara 0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Triton (2006 : 248)²³

b. Analisis determinasi (R^2)

Analisis Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variable tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variable bebas (X). Jika R^2 semakin besar, maka persentase perubahan variable tidak

²³ Triton PB, *SPSS 20.0 Terapan*, (Yogyakarta: Andi Publisher, 2006), hal. 257.

bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi. Jika R^2 semakin kecil, maka persentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin rendah.²⁴ Jadi semakin besar nilai koefisien determinasi ini, maka akan diketahui seberapa besar pengaruh pengaruh kualitas produk asuransi mahasiswa (X) terhadap tingkat kepuasan peserta (Y) yang ada didalam penelitian ini.

c. Uji t (Uji Signifikan)

Uji t (uji signifikan) adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah kualitas produk asuransi mahasiswa (X) secara individual berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peserta (Y).²⁵

Uji t bertujuan untuk mengetahui secara individual pengaruh satu independen terhadap variabel dependen.

²⁴ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*,, 164.

²⁵ Ibid. hal. 161.

Jika nilai signifikan yang dihasilkan uji $t < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Cara lain untuk menguji signifikan uji t adalah dengan membandingkan t statistic dengan t table. Jika t statistic $>$ t tabel, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel dependen berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji t mengasumsikan nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika terjadi pelanggaran asumsi ini, maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.