

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Suatu hal yang sangat penting dalam penelitian adalah menentukan waktu dan lokasi penelitian. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus sampai Desember 2020 lokasi penelitian ini bertempat di PT. Shinta Indah Jaya.

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

##### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda alam yang lain.<sup>1</sup> Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), Cet. Ke-25 h. 80

atau objek itu. Berdasarkan pengertian diatas maka yang menjadi populasi penelitian ini adalah karyawan PT. Shinta Indah Jaya sebanyak  $N = 200$  orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>2</sup> Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Shinta Indah Jaya. Penelitian ini menggunakan Probability Sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dengan simple random sampling atau cara pengambilan sampel secara acak.

Adapun cara untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus metode Slovin, dengan rumusan sebagai berikut:

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

---

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, ... h.

Keterangan:

$N$  = Jumlah Populasi

$n$  = Jumlah Sampel

$1$  = Nilai Konstanta

$e$  = Persen Kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir yaitu (0,1)

Jika diketahui jumlah populasi Karyawan PT. Shinta Indah Jaya sebanyak  $N = 200$  orang, maka jumlah sampel yang dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{200}{1 + 200(0,1)^2} = \frac{200}{1 + 200(0,01)} = \frac{200}{3} = 66$$

Jadi, sampel yang didapatkan dari perhitungan rumus diatas sebesar 66 responden dari 200 karyawan.

### C. Instrumen Pengumpulan Data

#### a. Data Primer

Data primer yaitu sumber data atau responden penelitian yang didapatkan secara langsung dari sumber asli (bukan dari media perantara). Informasi tersebut dapat

dikumpulkan oleh peneliti untuk jawaban pertanyaan penelitian (melalui kuesioer).<sup>3</sup>Jadi, data primer ini pengumpulan datanya melalui jawaban pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan dari kuesioner agar mendapat jawaban dari individu atau kelompok tertentu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner yang disebar di PT. Shinta Indah Jaya.

b. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode yang data penelitiannya berupa angka-angka.

c. Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*, *skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai

---

<sup>3</sup>Saban Echadar, *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2017), h. 282.

variabel penelitian.<sup>4</sup> Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan penelitian adalah untuk memperoleh data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan, mencangkup usaha kegiatan untuk menghimpun landasan teori yang berasal dari buku, ataupun dokumen secara relevan dengan masalah yang diteliti.
2. Studi Lapangan, yaitu pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung ke lokasi dengan menggunakan dua metode, yaitu:

---

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 132-133.

a. Kuesioner (angket)

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Metode ini dilakukan dengan cara menyebarkan lembar pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian kepada para responden yakni karyawan PT. Shinta Indah Jaya.

Bentuk-bentuk skala sikap yang bisa dipakai salah satunya model skala *likert*. Model skala *likert* merupakan model kuesioner yang mengungkapkan sikap diri responden dalam bentuk jawaban pertanyaan yang berupa Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (RG), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS), setiap jawaban memiliki skor

sendiri sesuai dengan positif ataupun negatifnya item tersebut.

**Tabel 3.1**  
**Pedoman Skala Likert**

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (SS)	2
3	Ragu-ragu (RR)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

b. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri-ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain seperti kuesioner. Kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang juga tetapi juga pada objek-objek alam yang lain.

c. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur. Hal ini dilakukan guna mencegah kekeliruan dalam memperoleh data dan informasi yang diperlukan. Point-point yang akan ditanyakan pada responden yaitu mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan peserta asuransi.

**E. Operasional Variabel Penelitian**

**1. Variabel Independen (Variabel Bebas)**

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen

yang digunakan oleh peneliti dalam penulisan ini yaitu Kualitas Layanan.

## 2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat, variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Peserta Asuransi.

**Tabel 3.2**

### Operasional Variabel

NO	Variabel Penelitian	Dimensi	Indikator
1	Kualitas Layanan Asuransi (X)	Kualitas Layanan	Berwujud ( <i>Tangible</i> ) Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Keresponsifan ( <i>Responsiveness</i> ) Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Empati ( <i>Empathy</i> )
2	Kepuasan Peserta (Y)	Kepuasan Peserta Asuransi	-----

## **F. Teknik Analisa Data**

Analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Metode analisis data digunakan untuk menjawab masalah atas hipotesis yang telah dirumuskan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **1. Statistik Deskriptif**

Statistik Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

**a. Uji Validitas**

Uji Validitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk mengetahui valid atau tidaknya dilakukan uji validitas dengan menggunakan *software SPSS* dan menggunakan metode *corrected item total correlation* dengan tarif signifikan 5% .Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item dapat dinyatakan valid, jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka item dinyatakan tidak valid.

**b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, adapun item yang masuk dalam pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrument reliabilitas atau tidak menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran, reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

## **G. Uji Asumsi Klasik**

### **a. Uji Normalitas**

Uji Normalitas pada model regresi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Cara untuk mengetahui normalitas residual adalah statistik. Analisis grafik yaitu dengan melihat grafik histogram dan grafik P-plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal.

Analisis statistik yaitu dengan melihat uji statistik Non-Parametrik *Kolmogorov-Smirnov*. Apabila hasil atau nilai *Kolmogorov-Smirnov* tersebut  $>0,05$  maka data telah memenuhi asumsi normalitas.

### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Adanya heteroskedastisitas berarti adanya varian variabel dalam model yang tidak lama (konstan). Untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas, ada atau tidaknya pola yang terjadi pada nilai residu pada model, metode yang dapat digunakan seperti metode

uji rank spearman. Dengan menggunakan metode ini, gejala heteroskedastisitas akan ditunjukkan oleh nilai sig. (2 tailed), jika nilai sig lebih besar dari nilai alpha  $>0,05$ , maka dapat dipastikan model tidak mengandung unsure heteroskedastisitas.

Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi Rank spearman yaitu mengkorelasikan antara absolute residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari  $0,05$  (5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya berarti non heteroskedastisitas atau homoskedastisitas.

## **H. Uji Regresi Linier Sederhana**

Teknik analisis yang digunakan peneliti dalam hal ini adalah, Analisis regresi linier sederhana adalah salah satu alat yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan dimasa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk

mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*).

Regresi linier 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*).

Dari persamaan regresi linier sederhana menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Variabel Terikat

X = Variabel Bebas

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi

e = *Standart Error*

## I. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui persentase ini ada dua, yaitu Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), dan Uji t (parsial).

### a. Uji T (Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel *independent* secara individual dalam menerangkan variabel *dependent*. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ( $\alpha= 5\%$ ). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

1. Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka  $H_1$  ditolak
2. Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka  $H_1$  diterima dan terdapat pengaruh positif dan signifikan Variabel Layanan Asuransi (X) dari variabel secara parsial terhadap Kepuasan (Y).

Berdasarkan Signifikan:

- a) Jika signifikan  $<0,05$  maka  $H_1$  diterima
- b) Jika signifikan  $>0,05$  maka  $H_1$  ditolak

**b. Analisis Koefisien Korelasi (R)**

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk menemukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain. Koefisien korelasi menunjukkan kekuatan hubungan antar variabel bebas (X) yaitu Kualitas Layanan Asuransi dengan variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Peserta Asuransi, angka koefisien yang dihasilkan dalam uji korelasi ini berguna untuk menunjukkan kuat atau lemahnya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

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

**Tabel 3. 3**  
**Interprestasi Koefisien Korelasi**

Besarnya Nilai	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1000	Sangat kuat

#### **J. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen dapat menerangkan dengan baik variasi independen. Untuk mengukur kebaikan suatu model (*goodness of fit*), digunakan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan angka yang memberikan proporsi atau presentase variabel total dalam variabel tak bebas Y yang dijelaskan oleh variabel bebas X. Koefisien determinasi dirumuskan sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{\sum(Y_1 - Y)^2}{\sum(Y_1 - Y)^2}$$

Nilai R<sup>2</sup> yang sempurna adalah satu, yaitu apabila variabel independennya dapat menjelaskan besarnya pengaruh atas variabel dependennya. Dimana nilai R<sup>2</sup> adalah  $0 < R^2 < 1$  sehingga kesimpulannya yang didapat ialah yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil atau mendekati nol, berarti kemampuannya dimensi kualitas layanan asuransi dalam menjelaskan variasi variabel kepuasan peserta asuransi.
2. Nilai R<sup>2</sup> satu, berarti kemampuan variabel dimensi kualitas dalam menjelaskan hampir untuk memprediksi variasi variabel kepuasan peserta asuransi.