

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

Dalam melakukan penelitian ini penulis memilih tempat penelitian dan pengambilan data pada PT. Prudential Life Insurance Unit Syari'ah cabang cilegon. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan September 2019 sampai dengan selesai.

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan jenis pendekatan penelitian Kuantitatif. Metode ini dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>1</sup>

#### **B. Sumber Data dan Jenis Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh terhadap kualitas pelayanan Asuransi Syari'ah pada

---

<sup>1</sup> Sugiyono, Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 8

PT.Prudential syariah cabang cilegon. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang memperkirakan proposi yang memiliki sikap, pendapat, pandangan, persepsi atau tingkah laku tertentu.<sup>2</sup> Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Data primer.

a) Data Primer

Data Primer, yaitu data yang diambil langsung dari obyek penelitian. Data primer ini diperoleh dari konsumen yang sudah melakukan pembelian di PT.Prudential syariah cabang Cilegon.

b) Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diambil dengan membaca atau mencatat data yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder diambil dari Perusahaan tentang profil perusahaan dan data lainnya yang mendukung dalam penelitian.

---

<sup>2</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Realitions dan Komunikasi*, (Jakarta: PTRajagrafindo Persada, 2020), hlm.13

### **C. Pengukuran Instrumen**

Dalam sebuah penelitian, data yang diperoleh harus diuji terlebih dahulu sebelum memasuki proses analisis. Pengujian data yang dilakukan meliputi pengujian validitas dan pengujian reliabilitas. Pengujian validitas dilakukan untuk melakukan tingkat kemampuan suatu instrument untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrument untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrument yang dipakai.

Ketetapan penelitian suatu hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai. Kualitas data penelitian suatu hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai didalam penelitian tersebut. Kualitas data penelitian ditentukan oleh instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data yang berkualitas.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> indriantoro Nur, 2002 hlm.180

#### **D. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu atribut dan sifat atau nilai orang, faktor, perlakuan terhadap obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Pada penelitian ini terdiri dari dua Variabel, yaitu variabel Independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam bahasa Indonesia sering disebut dengan variabel bebas yaitu mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat).<sup>4</sup>Variabel Dependen dalam bahasa indonesia sering disebut sebagai variabel terikat, yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam hal ini variabel bebas adalah Kualitas pelayanan(X) sedangkan variabel terikat adalah Kepuasan nasabah (Y) .

#### **E. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempengaruhi kualitas dan karakteristik

---

<sup>4</sup> Sugiyono, *Statistik untuk penelitian* (Bandung; Alfabeta, 2012) hlm.4

tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Di dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah kontribusi peserta, untuk mempengaruhi kualitas pelayanan dalam perusahaan PT.Prudential Life Assurance syariah cabang cilegon menggunakan data seluruh Nasabah yang menggunakan jasa Asuransi syariah ini pada tahun 2015-2019.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin:

Rumusnya:

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

Keterangan: N= Jumlah Populasi

n= Jumlah Sampel

e= Tingkat kesalahan

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan metode Purposive Sampling, yaitu pengambilan sampel secara sengaja, dengan catatan sampel tersebut mempunyai hubungan dengan permasalahan yang diteliti.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

- a). Kuesioner (angket): Dengan memberikan pertanyaan penelitian tertulis kepada responden untuk dijawabnya.
- b). Observasi: Penelitian yang pengambilannya datanya bertumpu pada pengamatan langsung terhadap objek penelitian.
- c). Dokumentasi: Melihat data yang dimiliki oleh perusahaan, seperti profil, visi & misi, statistic pengunjung dan sebagainya.

## **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh suatu instrument dan kesimpulan. Adapun metode analisis regresi linier sederhana.

Dalam analisis data yang diperoleh dari kegiatan penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis regresi linier

sederhana, yaitu analisis tentang hubungan antara variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen.

## 1. Pengujian Validitas dan Reabilitas

### 1). Uji Validitas

Menurut Arikunto dalam Yeni, Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kebenaran suatu tes. Setelah data diperoleh dari kuesioner, pengujian validitas instrument dihitung menggunakan rumus korelasi *Product moment* sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2 (n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r : Koefisien validitas

$\sum X$  : Jumlah skor dalam sebaran X

$\sum Y$  : Jumlah skor dalam sebaran Y

$\sum X^2$  : Jumlah skor yang di kuadratkan dalam sebaran X

$\sum Y^2$  : Jumlah skor yang di kuadratkan dalam sebaran Y

$\sum XY$  : Jumlah hasil kali skor X dan Y yang berpasangan

n : Jumlah responden

Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap

skor total (dinyatakan valid) sedangkan jika  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$ , maka instrument atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).<sup>5</sup>

## 2). Uji Reliabilitas

Setelah menentukan validitas instrument penelitian, tahap selanjutnya adalah mengukur reliabilitas data dan instrument penelitian. Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama.<sup>6</sup>

Uji ini mengukur ketepatan alat ukur. Suatu alat ukur disebut memiliki reliabilitas yang tinggi jika alat ukur digunakan stabil. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini untuk menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam penelitian melalui nilai *Alpha Cronbach* karena menggunakan jenis data likert/essay. Teknik ini

---

<sup>5</sup> Yeni dahniar, "Validitas dan Reabilitas," artikel diakses pada 8 april 2021 dari <http://statistikpendidikan.com/wp-content/validitas-dan-reabilitas-yeni-dahniar.pdf>

<sup>6</sup> Husein Umar, *Riset strategi pemasaran* (Jakarta: Gramedia pustaka utama) hlm.194



dapat menafsirkan korelasi antara skala diukur dengan semua variabel yang ada.

Dalam menguji reliabilitas digunakan uji konsistensi internal dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right]$$

Dimana:  $r_{11}$  = Reliabilitas instrument  
 $k$  = Banyaknya butir pertanyaan  
atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian butir/item

$V_t^2$  = Varian total

Menurut Ghozali, pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan menentukan *Cronbach's alpha*.<sup>7</sup>

- a). Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka instrument dikatakan reliable
- b). Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka suatu instrument dikatakantidak reliable

---

<sup>7</sup> Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariant dengan Program SPSS (semarang: badan penerbit universitas dipenogoro.2009)hlm.46.

## H. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier sederhana dapat disebut model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi dan terbebas dari asumsi klasik statistic, baik itu normalitas data, multikolinearitas dan heterokedastisitas.

### 1). Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan beberapa cara, diantaranya yakni dengan melihat kurva norma P – plot.

Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal, teknik lain yang dapat digunakan untuk menguji hubungan antara dua variabel kategorikal dengan chi-square.<sup>8</sup> Suatu data dikatakan normal bila grafik yang ditunjukkan pada grafik sebaran data

---

<sup>8</sup> Singgih Santoso, *Mastering SPSS Versi 19* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2011) hlm. 193.

berada pada posisi disekitar garis lurus yang membentuk garis miring dari arah kiri bawah ke kanan atas.<sup>9</sup>

Menurut Singgih susanto ada beberapa cara mendeteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

## 2). Uji Heteroskedastisitas

Asumsi ini digunakan apabila variasi dari faktor pengganggu selalu sama pada data pengamatan yang satu terhadap pengamatan lainnya. Jika ini dapat terpenuhi, berarti variasi faktor pengganggu pada kelompok data tersebut bersifat

---

<sup>9</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif: Menggunakan Prosedur SPSS* (Jakarta: Elex Media Komputindo,2012)hlm.194

homoskedastik. Jika asumsi ini tidak dapat dipenuhi maka dapat dikatakan terjadi penyimpangan. Penyimpangan ini terdapat beberapa faktor pengganggu yang disebut sebagai heteroskedastisitas.

Kemudian menurut pandangan Bhuono untuk mengetahui ada atau tidak adanya heteroskedastisitas, terdapat beberapa cara diantaranya adalah:<sup>10</sup>

- a. Dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terkait (ZPRED) dengan residunya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat antara ZRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah yang diprediksi dan sumbu X adalah residunya.
- b. Dasar analisis, jika ada pola tertentu seperti titik yang membentuk suatu pola yang teratur, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Tetapi jika tidak ada pola yang jelas secara titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Artinya hal tersebut terbebas dari

---

<sup>10</sup> Agung Bhuono, *strategi jitu memilih metode statistic dengan Perangjat lunak* (Yogyakarta:penerbit andi 2007)hlm.62

asumsi klasik heteroskedastisitas dan layak digunakan dalam penelitian.

## I. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier Sederhana merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas.

Metode regresi linier sederhana dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (dependen). Metode ini dapat diperkirakan antara baik atau buruknya suatu variabel X terhadap naik turunnya suatu tingkat variabel Y, begitupun sebaliknya,

Rumus Regresi Linier Sederhana:

$$Y = a + Bx + e$$

Dimana: Y = Menunjang pemasaran

a = Harga Y bila X = 0 (Harga Konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angkapeningkatan ataupun penurunan variabel independen. Bila b (+) maka naik dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X. = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

e = error atau sisa

#### 1. Koefisien Determinasi (R.square)

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Dalam output SPSS, koefisien determinasi terletak pada tabel *Model Summary*<sup>b</sup> dan tertulis *R Square*.

Nilai  $R^2$  sebesar 1, berarti pengaruh variabel dependen seluruhnya dapat dijelaskan oleh variabel independen dan tidak ada faktor lain yang menyebabkan pengaruh variabel dependen. Jika nilai  $R^2$  berkisar antara 0 sampai 1, berarti semakin kuat kemampuan variabel independen dapat menjelaskan pengaruh variabel dependen.

Sedangkan untuk memberikan penafsiran koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang ditemukan besar atau kecil, akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi Nilai  $r$  sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi**

<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

## 2. Uji Signifikansi (Uji-t)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Hasil uji  $t_{hitung}$  ini ada pada *output* perangkat lunak, dapat dilihat pada tabel *coefficient level of significance* yang digunakan sebesar 5% atau  $(\alpha) = 0,05$ .

Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  diterima, artinya variabel independen secara persial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel independen secara persial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Analisis ini dapat juga memberikan informasi tentang kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan melihat  $r^2$  nya. Variabel yang memenuhi  $r^2$  terbesar adalah variabel independen yang mempunyai pengaruh dominan.

Adapun Rumus untuk menentukan nilai  $t_{hitung}$  adalah sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{b - Se}{Sb}$$

$$Sb = \frac{Se}{\sqrt{\Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{n}}}$$

$$Se = \frac{\sqrt{\Sigma Y^2 - a \Sigma Y - b \Sigma XY}}{(n-2)}$$



**Keterangan:**

a = Konstanta

b = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

$S_b$  = Kesalahan baku koefisien korelasi

$S_e$  = Kesalahan baku estimasi.