

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

1. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah sekelompok orang yang dapat memberikan informasi kepada peneliti, yang terdiri dari nasabah PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967. Sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah “Pengaruh kualitas pelayanan dengan kredibilitas perusahaan pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang”.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti melakukan penelitian di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Serang yang terletak di Jl. Raya Serang, Cilegon KM.2 Serang Pertokoan Titan Arum Blok H. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2021.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek yang akan diteliti. Anggota populasi dapat berupa benda hidup maupun benda mati, dan manusia. Dimana sifat-sifat yang ada padanya dapat diukur dan diamati.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada produk RumahKoe khusus tahun 2019 PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang serang yang berjumlah 37 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan menjadi objek penelitian (Istilah lain dari sampel adalah contoh).¹ Pada penelitian ini penulis mengambil sampel yang melihat dari pendapat Suharsimi Arikunto yang mengatakan bahwa apabila subyek kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Namun jika jumlah populasinya besar, maka dapat diambil 10%-15% atau 20%-25% atau lebih tergantung kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu, tenaga, dan biaya.²

Pada penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling, yaitu semua elemen dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Metode pengambilan sampelnya menggunakan metode sampel jenuh. Sampel jenuh adalah teknik pengambilan sampel yang dimana semua anggota populasi dijadikan

¹Syahrum & Salim, *Metode Penelitian Kuantitatif*. h. 113

²Ronny Kountur, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: CV Taruna Gravica, 2003) cet-1

sebagai sampel.³ Sampel pada penelitian ini yaitu berjumlah 37 nasabah.

C. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah kuantitatif. Menurut kasiran, mengartikan bahwa penelitian kuantitatif adalah usaha seseorang peneliti untuk menemukan pengetahuan dan menyajikan data dalam bentuk angka. Adapun variabel yang diteliti dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat):

X : Kualitas Pelayanan (Variabel independen)

Y : Kredibilitas Perusahaan (Variabel dependen)

D. Sumber data

1. Data primer

Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utamanya. Data primer disebut sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat up to date.

³ Hardani, dkk, *Metode Penelitian ...* h. 369

2. Data sekunder

Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang ada (peneliti sebagai tangan kedua).⁴

E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner atau angket adalah suatu metode pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang akan dijawab dan/atau pertanyaan yang akan diisi oleh orang-orang yang telah ditetapkan sebagai sampel penelitian. Pertanyaan dan/atau pernyataan tersebut umumnya berkaitan dengan variabel atau hal-hal yang diteliti. Kuesioner merupakan alat pengumpulan data yang efektif dan efisien jika peneliti mengetahui dengan jelas apa yang dibutuhkan dan bagaimana mengukur variabel yang diteliti.⁵ Skala pengukuran kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan dengan Skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena yang sedang diteliti. Dengan menggunakan skala likert, variabel yang akan diukur kemudian

⁴Dicky hartanto & sri yuliani, *Statistik Riset Pendidikan Dilengkapi Analisis Spss*,(Pekanbaru: CV Cahaya Firdaus, 2019), h.17

⁵Bassilius redan werang, *Pendekatan Kuantitatif Dalam Penelitian Sosial*, (yogyakarta: CALPULIS 2015.), h. 114

dijabarkan ke dalam indikator-indikator variabel, indikator-indikator variabel inilah yang menjadi titik acuan peneliti untuk menyusun item-item instrumen/pernyataan.⁶

Jawaban setiap pertanyaan/pernyataan kuesioner ini menggunakan skala likert dapat berupa kata-kata dan pemberian skoring, yaitu sebagai berikut:

- a. Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor/bobot 1
- b. Tidak Setuju (TS) : Skor/bobot 2
- c. Netral (N) : Skor/bobot 3
- d. Setuju (S) : Skor/bobot 4
- e. Sangat Setuju : Skor/bobot 5

2. Wawancara

Wawancara adalah pertanyaan dan jawaban secara lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan tujuan tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan kepada orang yang diwawancarai (menjawab pertanyaan). Menurut nazir (199) wawancara adalah proses mendapatkan informasi untuk tujuan penelitian dengan metode tanya

⁶ Bassilius redan werang, *Pendekatan Kuantitatif ...* h, 132

jawab bertatap muka dengan menggunakan alat bantu yang dinamakan interview guide (panduan wawancara)

3. Dokumentasi

Berasal dari kata *documen*, yang artinya barang-barang tertulis. metode dokumentasi berarti teknik pengumpulan data dengan cara mencatat data-data yang sudah ada.⁷

F. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan bentuk konkrit dari sebuah konsep yang telah disusun. Istilah variabel dapat diartikan sebagai sesuatu yang akan menjadi objek penelitian yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga peneliti akan memperoleh informasi tentang hal tersebut yang kemudian ditarik kesimpulannya⁸. Adapun jenis-jenis variabel adalah sebagai berikut:

a) Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi penyebab atau berdampak pada variabel yang lain. Variabel bebas biasanya

⁷Hardadi, dkk, *Metode Penelitian...* h. 123-149

⁸Syahrum & Salim, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2012), h 103

disimbolkan dengan huruf X. Variabel bebas pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan.

b) Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel terikat adalah variabel yang menjadi akibat yang disebabkan oleh adanya perubahan variabel bebas. Variabel terikat biasanya disimbolkan dengan huruf Y. Variabel terikat pada penelitian ini adalah Kredibilitas Perusahaan⁹.

2. Definisi Operasional

Menurut Sugiyono definisi operasional adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari objek yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh seorang peneliti guna di pelajari dan ditarik kesimpulannya.

Definisi operasional juga dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel yang digunakan sebelum dilakukan analisis. Dalam penelitian ini ada dua variabel yang digunakan yaitu:

a) Kualitas Pelayanan (Variabel X)

Variabel bebas (independent variabel) pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah upaya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan

⁹Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group, 2020), h 305-306

penyampaian dengan menyeimbangkan keinginan konsumen.. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima indikator yaitu bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*).

b) Kredibilitas Perusahaan (Variabel Y)

Variabel terikat pada penelitian ini yaitu Kredibilitas Perusahaan. Kredibilitas perusahaan adalah wujud dari kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan baik terhadap sumber daya manusia ataupun produk atau jasa yang dipasarkan sebuah perusahaan. Dengan indikatornya yaitu: Keahlian perusahaan (*corporate expertise*), keterandalan perusahaan (*corporate trustworthiness*), daya tarik perusahaan (*corporate attractiveness*).

Tabel 1.2

Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan (X)	upaya untuk memuaskan kebutuhan	a. Bukti fisik (<i>Tangible</i>) b. Keandalan

No	Variabel	Definisi	Indikator
		<p>dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dengan menyeimbangkan keinginan konsumen .</p>	<p>(<i>reliability</i>)</p> <p>c. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)</p> <p>d. Jaminan (<i>assurance</i>)</p> <p>e. Empati (<i>emphaty</i>)</p>
2.	Kredibilitas Perusahaan (Y)	<p>Wujud kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan baik terhadap sumber daya manusia atau</p>	<p>a. Keahlian perusahaan</p> <p>b. Keterandalan perusahaan</p> <p>c. Daya tarik perusahaan</p>

No	Variabel	Definisi	Indikator
		produk dan jasa yang dipasarkan perusahaan	

G. Teknik analisis data

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.¹⁰

1. Uji Instrumen

a) Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu alat pengujian terhadap instrumen yang dibentuk sedemikian rupa untuk mengukur kecermatan, ketepatan dan sahnya suatu instrumen kuesioner.

¹⁰Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: CV Alfabeta, 200), h. 29

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu alat untuk menguji atau mengukur tingkat kepercayaan instrumen kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk yang digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur.¹¹ Pengukuran menggunakan program SPSS.25. Metode yang digunakan dalam penelitian uji reliabilitas ini adalah Metode Alpha Cronbach yang dimana suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel, apabila koefisien menggunakan batasan 0,6.¹²

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memperlihatkan bahwa sampel diambil dari populasi yang berdistribusi normal. Menurut Santoso, jika distribusi dari nilai nilai-nilai residual tidak dapat berdistribusi normal, maka dikatakan ada masalah pada asumsi normalitas.

¹¹Eco Perdana K, *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22* (Bangka Belitung: LAB KOM MANAJEMEN FE UBB, 2016), h 37-40

¹² Duwi Priyatno, *Belajar alat analisis data dan cara pengolahannya dengan spss*, (Yogyakarta: Gava Media, 2016), h.154

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan suatu alat uji model regresi yang digunakan untuk mengetahui ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain adalah tetap, maka disebut Homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi masalah heterokedastisitas.¹³

Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika nilai Sig > 0.05 maka tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas
2. Jika nilai Sig < 0.05 maka terjadi masalah Heteroskedastisitas

c) Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya).

¹³Eco Perdana K, *Olah Data ...*, h. 42-51

Menurut Ghozali, dasar pengambilan keputusan dalam uji autokorelasi adalah dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW test)

Dengan membandingkan DW hasil dengan DW tabel

H_0 : Tidak ada autokorelasi ($r = 0$)

H_a : Ada autokorelasi ($r \neq 0$)

Dasar pengambilan keputusan

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak H_0	$0 < d < d_l$
Tidak ada autokorelasi positif	No Decision	$d_l \leq d \leq d_u$
Tidak ada korelasi negatif	Tolak H_0	$4-d_l < d < 4$
Tidak ada korelasi negatif	No Decision	$4-d_u \leq d \leq 4-d_l$
Tidak ada autokorelasi positif atau negatif	Tidak ditolak	$d_u < d < 4-d_u$

3. Uji Hipotesis

a) Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah model regresi yang melibatkan hubungan antara satu variabel terikat dihubungkan dengan variabel bebas, digunakan jika terdapat hanya dua variabel. Dengan kata lain hanya terdapat satu variabel bebas

(Independent) dan satu variabel terikat (Dependent)¹⁴. Menurut Ghozali analisis regresi linier sederhana bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

$$Y = a + b.X + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

ε = Variabel error

Perbedaan dengan analisis regresi linier berganda adalah regresi linier berganda melibatkan hubungan antara satu variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas sedangkan regresi linier sederhana hanya melibatkan satu variabel bebas saja.

b) Uji T (Parsial)

Uji statistik t disebut juga uji signifikan individual yaitu untuk menunjukkan seberapa berpengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Menurut Sugiono

¹⁴ Amri Amir, dkk. Metodologi Penelitian Ekonomi dan Penerapannya (Jambi : IPB Press, 2009) h 230

rumus yang digunakan dalam menguji hipotesis uji t adalah sebagai berikut:

Kemudian menentukan model keputusan dengan menggunakan statistik uji t dengan melihat asumsi sebagai berikut:

- i. Interval keyakinan $\alpha = 0,05$
- ii. Derajat kebebasan $= n-2$

Hasil hipotesis t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} dengan kriteria uji sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Berpengaruh).
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak berpengaruh).¹⁵

c) Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) merupakan suatu ukuran dalam regresi, karena dapat memberikan informasi baik atau tidaknya sebuah model regresi yang terestimasi. Dengan kata lain, koefisien

¹⁵Bisma Indrawan Sanny & Rina Kaniawati Dewi “Pengaruh Net Interest Margin (NIM) Terhadap Return on Asset (ROA) Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Periode 2013-2017”, Jurnal Ekonomi-Bisnis, Vol.4 No.1 (2020), h. 83 <https://jurnal.politeknik-kebumen.ac.id/E-Bis/article/view/239> diakses pada 20 Oktober 2021 pukul 19:00 WIB

determinasi berfungsi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen.¹⁶

d) Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi merupakan sekumpulan teknik yang dapat digunakan untuk mengukur keeratan hubungan (korelasi) antara satu variabel dengan variabel yang lainnya.

¹⁶Eco Perdana K, *Olah Data...*, h. 65

