

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang akan digunakan untuk melakukan penelitian adalah metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada *filsafat positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴¹ Dengan kata lain, penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menganalisis data-data secara kuantitatif kemudian menginterpretasikannya dalam hasil analisis untuk memperoleh suatu kesimpulan.⁴²

Penelitian ini berjenis kuantitatif, karena digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Operasional Tulungagung.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan jenis penelitian asoiatif. Penelitian asoiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk

⁴¹Wasty Soemanto, *Pedoman Teknik Penulisan Skripsi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 11

⁴²*Ibid.*, hal. 15

mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.⁴³ Jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi). Ada tiga variabel dalam penelitian ini, yaitu dua variabel bebas (produk dan kualitas pelayanan) dan satu variabel terikat yaitu loyalitas nasabah.

B. Populasi, Sampling Dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi berasal dari bahasa Inggris, yaitu “population” yang berarti jumlah penduduk. Populasi penelitian merupakan keseluruhan (Universum) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Operasional Tulungagung pada tahun 2016 adalah 2.025 nasabah.

b. Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Ada dua macam teknik pengambilan sampling dalam penelitian umum dilakukan yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*.

⁴³ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif ;Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & Spss, Edisi Pertama*, (Jakarta: Kencana, 2015), hal. 7

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik Sampling	
<i>Probability Sampling</i>	<i>Non Probability Sampling</i>
Simple random sampling	Sampling quota
Systematic sampling	Sampling aksidental
Stratified sampling	Purposive sampling
Cluser sampling	Sampling jenuh
Multistage sampling	Snowball sampling, dll

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. salah satu pengambilan sampel yang termasuk dalam *probability sampling* adalah metode *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *probability Sampling*. Dengan jenis *purposive sampling*, dikatakan *purposive sampling* karena teknik teknik penentuan sampel dengan mengambil sampel yang didasarkan pada pertimbangan tertentu. Maksudnya tidak bergantung dan berdasar besar kecilnya masing-masing populasi tiap level..⁴⁴

⁴⁴Sugiyono, *metode penelitian bisnis*,..., hal. 116-118

c. Sampel Penelitian

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data, dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi.⁴⁵ Pada penelitian ini jumlah sampel ada pelanggan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *Probability Sampling* dengan jenis *Simple Random Sampling*, dikatakan simpel (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang terdapat dalam populasi.⁴⁶

Dalam penelitian ini pertimbangan yang diambil yaitu sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera 1912 Kantor Operasional Tulungagung. Sedangkan obyek penelitian ini adalah produk, kualitas pelayanan, dan loyalitas pelanggan.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Untuk menentukan besarnya sampel apabila subyek kurang dari 100, lebih baik diambil semua. Jika subjeknya lebih besar dapat di ambil antara 10-15 % atau lebih.⁴⁷ rumus yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian

⁴⁵ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2014), hal. 56

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis, ...* hal. 116-118

⁴⁷ Arikunto S, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), hal. 134

ini yaitu menggunakan rumus dari Suharsimi Arikunto. Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$n = 10\% \times N$$

$$n = 10\% \times 2.025$$

$$n = 202$$

keterangan :

n : besar sampel

N : besar populasi

e : tingkat kesalahan yang diinginkan (10%)

dalam penelitian ini karena populasinya 2.025, hanya akan diambil beberapa sehingga sampel dalam penelitian ini sebanyak 202 nasabah.

C. Sumber Data, Variabel Dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber data primer. Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama dilapangan.⁴⁸ Dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Sumber data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil kuisioner (angket).

⁴⁸ Burhan bungin, *metodelogi penelitionsocial*, (Surabaya: Airlangga Universiti Press, 2001), hal. 128

2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan suatu atribut, sifat atau nilai ari orang. Obyek atau kegiatan mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁴⁹ Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

a. Variabel independen

variabel independen sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, dan *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia disebut dengan sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel dependen (terikat).⁵⁰ Variabel bebas dalam penelitian ini adalah produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2), loyalitas nasabah (X_3).

b. Variabel Dependen

Variabel dependen sring disebut sebagai variabel criteria. Dalam bahasa Indonesia variabel dependen disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari variabel bebas.⁵¹ Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah pada Asuransi Syariah Bumiputera 1912 Kantor Operasional Tulungagung.

⁴⁹ Sugiono, *metode penelitian bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2007), hal. 59

⁵⁰ Puguh Suharso, *metode penelitian kuantitatif untuk bisnis: pendekatan filosofi dan praktis*, (Jakarta: PT Indeks, 2009), hal 38

⁵¹ Ibid., hal. 37

3. Skala pengukuran

Skala pengukur merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan jenis skala *likert*. Skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social.⁵²

Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skal *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.⁵³

Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata berikut ini :

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Ragu-ragu
- d. Tidak setuju

⁵² Sugiyono, *metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta , 2010), hal 134

⁵³ *Ibid.*, hal. 135

e. Sangat tidak setuju

Untuk keperluan analisis kuantitatif maka jawaban itu dapat diberi skor seperti berikut ini :

- | | |
|------------------------------------|-----|
| 1) Sangat setuju, nilai skor | = 5 |
| 2) Setuju, nilai skor | = 4 |
| 3) Ragu-ragu, nilai skor | = 3 |
| 4) Tidak setuju, nilai skor | = 2 |
| 5) Sangat tidak setuju, nilai skor | = 1 |

D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian

a) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian instrument pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidak suatu penelitian yang dilakukan oleh seseorang peneliti.⁵⁴ Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner (Angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁵⁵ Teknik kuisisioner ini diperoleh data yang relevan berkaitan dengan produk, kualitas pelayanan, dan loyalitas nasabah.

⁵⁴ Burhan bungin, *metodelogi penelitionsocial*,... hal. 129

⁵⁵ Sugiono, *metode penelitian bisnis*,... hal. 135

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

No	Variabel Penelitian	Indikator	Sub indikator
1.	Produk (X1)	<p>a. Barang yaitu produk yang berwujud fisik sehingga dapat bisa dilihat, disentuh dalam menggunakan asuransi di Bumiputera</p> <p>b. Jasa yaitu setiap tindakan karyawan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain pada Bumiputera</p> <p>c. Resiko yaitu bahaya yang dapat terjadi akibat sebuah proses yang sedang berlangsung atau kejadian yang akan datang di Bumiputera</p> <p>d. Kemampuan untuk di teliti yaitu keberhasilan penelitian yang dilakukan tergantung pada sikap di Bumiputera Tulungagung.</p>	<p>a. penggunaan jasa asuransi</p> <p>b. mendapatkan penggantian</p> <p>a. produk yang diberikan memberikan perlindungan</p> <p>b. pendapatan untuk membayarkan premi</p> <p>a. selalu memberikan jaminan</p> <p>b. dijadikan sebagai tabungan masa tua</p> <p>a. kecepatan kerja dan kepercayaan</p> <p>b. merasa yakin mempunyai ketelitian baik</p>
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	<p>a. Berwujud (<i>Tangible</i>) yaitu penampilan fasilitas fisik dan ruang di Bumiputera Tulungagung</p> <p>b. Keandalan (<i>Reability</i>) yaitu kemampuan perusahaan di Bumiputera Tulungagung untuk memberikan layanan sesuai dengan dijanjikan dan pemenuhan harapan sesuaidengan waktu yang telah dibuat.</p>	<p>a. Penempatan ruang dan kebersihan</p> <p>b. Penampilan karyawan</p> <p>a. Memberikan informasi yang dibutuhkan</p> <p>b. Memberikan pelayanan kepada pelanggan</p>

		<p>c. Daya tanggap (<i>Responsivines</i>) yaitu kebijakan staf administrasi untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat pada Bumiputera Tulungagung.</p> <p>d. Empati (<i>Empaty</i>) yaitu penilaian tentang sikap dan perilaku staf administrasi pada bumiputera Tulungagung.</p>	<p>a. Melayani nasabah dengan baik</p> <p>b. Melayani nasabah dengan benar dan tanpa kesalahan</p> <p>a. Memahami keinginan nasabah</p> <p>b. Memahami kebutuhan nasabah</p>
3.	Loyalitas Pelanggan (Y)	<p>a. Membeli antar produk yaitu nasabah bukan hanya membeli produk satu jenis tetapi membeli produk jenis lainnya di Bumiputera Tulungagung.</p> <p>b. Merekomendasikan kepada orang lain yaitu nasabah akan selalu membeli produk dan merek perusahaan di Bumiputera Tulungagung</p> <p>c. Pembelian ulang yaitu nasabah yang melakukan transaksi dan akan merasa puas dengan apa yang diperoleh di BumiputeraTulungagung.</p> <p>d. Menunjukkan kekebalan terhadap pesaing yaitu para nasabah menolak untuk mengakui ada jenis-jenis produk lain di BumiputeraTulungagung.</p>	<p>a. Membeli produk selain dari produk utama (asuransi syariah)</p> <p>b. Lebih mudah dan nyaman</p> <p>a. Melakukan promosi kepada orang lain</p> <p>b. Mereferensikan kepada orang lain</p> <p>a. Membeli produk lagi dengan model yang berbeda</p> <p>b. Berniat melakukan pembelian</p> <p>a. Tidak mudah terpengaruh oleh produk lain</p> <p>b. Terus menggunakan produk</p>

E. Analisis Data

Menganalisis data dalam penelitian kuantitatif berarti proses mensistemasanapa yang sedang diteliti. Tujuan analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah mencari makna dibalik data. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.⁵⁶ Validitas ini menyangkut akurasi instrumen. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid atau sah, maka perlu diuji dengan uji korelasi antar skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Adapun teknik korelasi yang biasa dipakai adalah teknik korelasi *product moment* dan mengetahui apakah nilai korelasi tiap-tiap pertanyaan itu *significant*, maka dapat dilihat pada tabel nilai *product moment* atau menggunakan SPSS versi 21 untuk mengujinya.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indikator tingkat keandalan atau kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran. Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran

⁵⁶Ibid., hal. 75

dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.⁵⁷

Metode untuk menguji reliabilitas pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan *Internal Consistency* dengan teknik *Alpha Cronbach*. *Internal Consistency* dilakukan dengan cara mencoba alat ukur cukup hanya sekali saja. Metode *Alpha Cronbach* digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6. Perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS pada teknik *Alpha Cronbach*, atau dengan rumus yaitu :

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

Dimana :

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varians total

3. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data yang artinya sebelum kita melakukan analisis yang

⁵⁷*Ibid.*, hal. 87

sesungguhnya, data penelitian tersebut harus di uji kenormalan distribusinya. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas:

- a) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data tersebut berdistribusi normal.
- b) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

4. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Adanya hubungan linear yang sempurna atau pasti di antara beberapa atau semua variabel independen dari model yang ada menandakan adanya gejala multikolinearitas. Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang bermakna antar masing-masing variabel bebas yang diteliti. Jika terjadi multikolinearitas maka kesalahan standar untuk masing-masing koefisien yang diduga semakin besar dan nilai t akan menjadi rendah. Akibat lainnya adalah akan sulit mendeteksi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel tergantungnya.⁵⁸ Uji multikolinearitas mempunyai patokan dengan nilai VIF (*variance inflation factor*) dan koefisien korelasi antar variabel bebas. Dasar pengambilan keputusan uji multikolinearitas:

⁵⁸ Sumanto, *Statistika Terapan*. (Yogyakarta: PT BUKU SERU, 2014), hal. 165

- a. Jika nilai VIF di sekitar angka 1 atau memiliki *tolerance* mendekati 1, maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model regresi.
- b. Jika koefisien korelasi antar variabel bebas kurang dari 0,05, maka tidak terdapat masalah multikolinearitas.⁵⁹

2. Uji Glejser

Uji glejser yaitu dengan meregresikan masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolute dari residual. Jika nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolute dari residual (*error*) ada yang signifikan, maka kesimpulannya terdapat heterokedastisitas. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel *independent* dengan nilai absolute residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel *independent* dengan absolute residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

3. Uji Regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara variabel independent (X1 dan X2) dengan variabel dependent (Y). Analisis ini untuk mengetahui pengaruh antara variabel independent dengan variabel dependent apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependent apabila nilai variabel independent mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan

⁵⁹Ibid., hal. 166

biasanya berskala interval atau rasio. Dasar pengambilan keputusan uji regresi linier berganda:

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Model regresi yang secara manual rumusnya sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Keterangan :

a	=	Nilai konstanta
b	=	Koefisien regresi
Y	=	Keputusan Pembelian
X1	=	Personal Selling (Penjualan Perorangan)
X2	=	Periklanan

Basarnya konstanta tercermin dalam “a” dan besarnya koefisien regresi variabel independen ditunjukkan dengan “b”.

4. Uji Hipotesis

Untuk menginterpretasikan hasil regresi yang diperoleh, maka penulis melakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji individu (Uji-T), uji serentak (Uji-F) dan uji koefisien determinasi (R^2).

1) Uji Individu (Uji-T)

Uji T merupakan pengujian masing-masing variable bebas (Independent variable) secara sendiri-sendiri yang dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variable independent terhadap variable dependent dengan menganggap variable dependent lain constant (ceteris paribus). Dasar pengambilan keputusan uji T:

- a) Jika nilai t statistik $>$ t tabel maka ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- b) Jika nilai t statistik $<$ t tabel maka hipotesis tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel independen dengan variabel dependen.

2) Uji Serentak (Uji-F)

Uji F digunakan untuk menguji hubungan semua variable independen terhadap variable dependent secara bersama (serempak). Dasar pengambilan keputusan uji F:

- (a) Jika probabilita F statistik $>$ 0,05 maka variable independent secara serentak mempengaruhi variable dependent.
- (b) Jika probabilita F statistik $<$ 0,05 maka variable independent secara serentak tidak mempengaruhi variable dependent.

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien

determinasi adalah antara nol dan satu. Namun terdapat kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi yaitu bisa terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Untuk mengevaluasi model regresi terbaik digunakan nilai *Adjusted R Squared*. Tingkat keeratan hubungan antar variabel, dapat diketahui dengan menggunakan uji *goodness of fit*. Dasar pengambilan keputusan uji koefisien determinasi (R^2):

- a) Nilai R^2 yang kecil (mendekati nol) berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.
- b) Nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.