

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya.³⁰ Cara-cara tersebut merupakan pedoman bagi seseorang peneliti dalam melaksanakan penelitian sehingga data dapat dikumpulkan secara efektif dan efisien guna dianalisis sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Rancangan penelitian atau pendekatan penelitian dipengaruhi oleh banyaknya jenis variabel. Selain itu dipengaruhi oleh tujuan penelitian, waktu dan dana yang tersedia, subyek penelitian dan minat atau selera peneliti.

1. Pendekatan penelitian

Sesuai permasalahan yang diangkat pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui.³¹

³⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek ...*, hal.136.

³¹ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hal. 37.

a. Ciri-ciri penelitian kuantitatif

Beberapa ciri penelitian kuantitatif adalah :

1) Permasalahan

Penelitian terbatas dan sempit. Sejak awal peneliti kuantitatif telah berusaha membatasi lingkup penelitiannya, dengan mengidentifikasi satu atau beberapa variabel saja. Peneliti berusaha keras untuk memilih variabel yang menurutnya paling penting untuk diteliti. Masalahnya adalah mengumpulkan variabel dan menjelaskan realitas kebenaran.

2) Mengikuti pola berpikir deduktif

Secara umum, pola berpikir deduktif berjalan seperti ini: Pengamatan, Hipotesis, Pengumpulan Data, Pengujian Hipotesis, Kesimpulan.

3) Mempercayai angka (statistika atau matematika)

Sebagai instrumen untuk menjelaskan kebenaran. Penelitian kuantitatif tidak lepas dari bahasa angka yang tidak bisa dipungkiri bahwa seorang ilmuwan ternama, Einstein, juga menggunakan metode ini ketika mengadakan suatu penelitian yang tak lepas dari angka-angka untuk mengungkapkan pikiran-pikiran para peneliti yang menggunakan metode ini. Karena tradisi kuantitatif yang sangat kuat

inilah maka peneliti ilmu sosial pun merasa "kurang ilmiah" jika tidak menjelaskan penemuan-penemuannya dalam bentuk angka.

- 4) Membangun validitas internal dan validitas eksternal sebaik mungkin.

Membangun validitas internal dan validitas eksternal sebenarnya terbilang mudah-sulit, dalam artian ketika mengkolerasi penghitungan antara dua variabel sangatlah mudah, akan tetapi meyakinkan sebuah variabel lain berubah-ubah sangatlah rumit dan sulit. Dalam hal ini, peneliti yang teliti tidak hanya senang karena dia telah mencapai validitas eksternal dalam penelitiannya. Tetapi dia juga khawatir terhadap kasus-kasus yang bisa mendiskkonfirmasi temuannya, maka sebelum orang lain yang mendiskkonfirmasi temuannya, peneliti itu sendiri mencari kasus--kasus yang berpotensi mendiskkonfirmasi temuannya itu

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.³² Dengan penelitian ini, maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala dalam penelitian.

³² Sugiyono, *Metode penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: ALFABETA, 2016), hal. 61.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi penelitian adalah keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.³³

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁴ Teknik pengumpulan data yang telah dilakukan adalah dengan menyebar Angket, dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Angket dalam penelitian ini digunakan sebagai alat untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan premi terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung.

Dari sini saya mengambil populasi dari tahun 2008-2017 sampai sekarang, yaitu 5673 nasabah. Dengan menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah nasabah sehingga jumlah sample 98,26 dibulatkan menjadi 98 sample.

³³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan, Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal. 101

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif ...*, hal. 117.

2. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.³⁵ Dalam penelitian ini menggunakan *Simple Random sampling*.

Simple Random Sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, cara ini dilakukan bila anggota populasi dianggap homogeny.³⁶

3. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³⁷ yaitu desain penelitian yang bermaksud untuk mengetahui kestabilan dan kejelasan suatu keadaan yang tidak menentu dan tidak konsisten. Sesuai dengan hasil data yang telah diperoleh dari Angket yang telah disebar ke nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Syariah cabang Tulungagung.

³⁵ *Ibid.*, hal. 118.

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif ...*, hal. 122.

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi ...*, hal. 120.

Menurut Roscoe acuan umum untuk menentukan ukuran sampel yaitu :³⁸

- a. Ukuran sampel lebih dari 30 kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.
- b. Jika sampel dipecah kedalam sub (pria/wanita, junior/senior, jurusan, dan sebagainya) sampel minimum 30 untuk karegori adalah tepat.
- c. Dalam penelitian multivariat (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya 10X lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian.
- d. Ukuran penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat, penelitian yang sukses adalah mungkin dengan ukuran sampel kecil antara 10 sampai dengan 20.

Teknik menentukan ukuran sampel dapat dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu untuk jumlah populasi diketahui dan jumlah poluasi tidak diketahui. Dalam penelitian ini, jumlah populasi tidak diketahui.

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

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N :Jumlah populasi (5673)

e : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) (10%)

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

³⁸ Uma Sekaran, *Research Methods for Business: Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hal. 160.

$$n = \frac{5673}{1 + 5673 \times 0.1^2}$$

$n = 98,26$ dibulatkan menjadi 98

berdasarkan perhitungan tersebut maka jumlah sampel yang digunakan adalah 98 nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Tulungagung yang dianggap mewakili nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Tulungagung.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan memerlukannya.³⁹ Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh langsung dari nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Tulungagung.

Data primer adalah data yang diambil dari sumber pertama yang ada di lapangan. Yang termasuk sumber data primer adalah:

- a. *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban berupa koesioner atau dalam konteks penelitian ini disebut dengan informan. Yaitu *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Premi Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Tulungagung*.

³⁹ Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal. 21.

- b. *Place*, yaitu sumber data yang diperoleh dari gambaran, tentang situasi kondisi yang berlangsung berkaitan dengan masalah masalah yang dibahas dalam penelitian dengan tema “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Premi Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Tulungagung*”
- c. *Paper* yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar atau simbol-simbol lain. Data ini diperoleh melalui dokumen yang berupa buku, grafik, foto, laporan pertanggung jawaban yang diperoleh dari kantor Sumber Data Sekunder PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Tulungagung”

2. Variabel Penelitian

Variabel Penelitian menurut Sugiyono adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan kemudian ditarik kesimpulan. Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau obyek, yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain satu obyek dengan obyek yang lain.⁴⁰

Variabel merupakan segala sesuatu yang dijadikan pengamatan dalam sebuah penelitian yang didasarkan atas sifat atau hal-hal yang dapat diobservasikan, diamati, dan didefinisikan. Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi,

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D..*, hal. 38.

karena adanya variabel independen atau variabel bebas. Sedangkan variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi perubahan atau timbulnya variabel dependen atau variabel terikat.

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X1), dan Premi(X2). Sedangkan variabel dependen (Y) adalah kepuasan nasabah.

3. Skala Pengukuran

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan bentuk *Skala Likert* yang memungkinkan nasabah dapat menjawab pertanyaan dari setiap butir pernyataan yang di dalamnya menguraikan tentang dimensi variabel bebas dan variabel terikat. Skala *Liker* menurut Sugiyono adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.⁴¹ Skala *Likert* memiliki 2 bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan negatif.

Bentuk Skala Likert ini digunakan peneliti untuk menginginkan data tentang pendapat responden mengenai masalah yang diteliti dengan memilih salah satu jawaban dari pilihan yang tersedia. Dengan

⁴¹ *Ibid.*, hal. 93.

menggunakan Skala Likert maka dalam penelitian ini setiap pernyataan diberikan pilihan penilaian sebagai berikut:

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Netral (N)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab sehingga peneliti mendapatkan jawaban atau tanggapan dari responden. Diharapkan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada setiap responden, penelitian dapat menghimpun data yang relevan dengan tujuan penelitian dan memiliki tingkat reliabilitas serta validitas yang tinggi.⁴²

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang ditempuh oleh peneliti untuk mengumpulkan datanya. Metode yang digunakan untuk

⁴² Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hal. 151.

memperoleh data dalam penelitian adalah metode observasi dan dokumentasi. Metode observasi ini menggunakan cara dengan jalan melihat kembali laporan-laporan tertulis baik berupa angka maupun keterangan untuk memperoleh data atau informasi mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian ini.⁴³ Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Metode Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila penelitian tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.⁴⁴

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dengan cara dokumentasi, yaitu mempelajari dokumen yang berkaitan dengan seluruh data yang diperlukan dalam penelitian. Dokumentasi dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis.⁴⁵

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, atau mengumpulkan, mengelola, menganalisis dan menyajikan data-data secara

⁴³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*.....hal.131.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*., hal. 199

⁴⁵ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*..., hal. 79

sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis. Berikut adalah instrumen dalam penelitian yang dilakukan peneliti :

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Kualitas Pelayanan (X1)	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) (X1.1)	Ruangan dan layanan di asuransi Bumiputera terasa nyaman (X1.1.1)	1
		Area parkir luas sehingga kami nyaman dalam meletakkan kendaraan(X1.1.2)	2
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)(X1.2)	Asuransi Bumiputera syari'ah memberikan pelayanan yang sama terhadap masing-masing nasabah(X1.2.1)	3
		Asuransi Bumiputera syari'ah memberikan produk yang ditawarkan sesuai yang dijanjikan(X1.2.2)	4
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X1.3)	Karyawan menyampaikan produk dengan jelas kepada nasabah(X1.3.1)	5
		Asuransi Bumiputera syari'ah memiliki karyawan yang selalu siap melayani nasabah yang memerlukan bantuan(X1.3.2)	6
	Empati (<i>Emphaty</i>)(X1.4)	Karyawan yang selalu menunjukkan sikap ramah kepada nasabah(X1.4.2)	7
		Karyawan yang selalu menunjukkan sikap ramah kepada nasabah(X1.4.2)	8
	Tabel Mortalitas (X2.1)	Jangka waktu pembayaran premi uang kontribusi Sesuai keinginan nasabah (X2.1.1)	9
		Nasabah memilih asuransi	10

Premi (X2)		syaria'ah karena unsur perhitungan premi atau uang kontribusi s e s u a i k e m a m p u a n (X2.1.2)		
		Dalam premi asuransi syariah ada manfaat hasil investasi(X2.1.3)	11	
	Suku Bunga(X2.2)		Waktu pembayaran premi ditentukan pihak asuransi (X2.2.1)	12
			Waktu pembayaran premi ditentukan oleh nasabah(X2.2.2)	13
			Ada kebebasan untuk menentukan besarnya uang kontribusi atau premi(X2.2.3)	14
	Loading (Pembelian Biaya Operasional)(X3.3)		Premi yang dibayarkan sesuai dengan ketentuan lembaga(X3.3.1)	15
			Lembaga menentukan pekan waktu pembayaran kepada nasabah (X3.3.2)	16
Kepuasan Nasabah (Y1)	Kesesuaian Harapan (Y1.1)	Kualitas pelayanan sesuai harapan nasabah AJB BumiPutra Syariah (Y1.1.1)	18	
		Mendapatkan manfaat sesuai dengan harapan konsumen (Y1.1.2)	19	
		Nyaman bila mendatangi kantor sesuai harapan nasabah (Y1.1.3)	20	
	Kemudahan dalam Memperoleh (Y1.2)	Lokasi <i>AJB BumiPutra Syariah</i> yang tidak menyulitkan nasabah atau mudah dijangkau (Y1.2.1)	21	
		Kemudahan untuk mendapatkan Asuransi Jiwa Bersama saat nasabah membutuhkannya (Y1.2.2)	22	
		Mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi (Y1.2.3)	22	
	Kesediaan Merekomendasikan(Y1.3)	Merekomendasikan produk dalam asuransi jiwa bersama syariah kepada orang lain(Y1.3.1)	23	
		Adanya rekomendasi nasabah sebagai anggota AJB BumiPutra Syariah(Y1.3.2)	24	

E. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.⁴⁶ Hasil analisis disajikan dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian.

1. Uji Keabsahan Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS 16.0 for windows. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan ataupun pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan yang di uji validitasnya. Hasil r hitung dibandingkan dengan t tabel dimana $df=n-2$ dengan signifikansi 5%. Jika r tabel $<$ r hitung maka valid.⁴⁷ Ketentuan validitas instrument sah apabila r hitung lebih besar dari r kritis (0,30).

⁴⁶ Husain, Umar Setyadi, Purnomo, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 65.

⁴⁷ Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hal.192.

Suyuthi mengatakan, item pernyataan atau pertanyaan dinyatakan valid jika mempunyai nilai r hitung yang lebih besar dari r standar yaitu 0,3. Sugiyono menambahkan, bila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat.⁴⁸

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang menggunakan skala, kuesioner, atau angket.⁴⁹ Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha diukur berdasarkan skala Cronbach's Alpha 0 sampai 1. Trithon menyatakan jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Nilai alpha Cronbach 0,00 – 0,20 berarti kurang reliable
- b. Nilai alpha Cronbach 0,21 – 0,40 berarti agak reliable
- c. Nilai alpha Cronbach 0,41 – 0,60 berarti cukup reliable
- d. Nilai alpha Cronbach 0,61 – 0,80 berarti reliable
- e. Nilai alpha Cronbach 0,81 – 1,00 berarti sangat reliable

c. Uji Normalitas

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik

⁴⁸ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Tulungagung: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hal. 96.

⁴⁹ Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistika 2*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2013) hal. 198.

parametrik. Berdasarkan definisi tersebut maka tujuan dilakukannya uji normalitas tentu saja untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak.

d. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji persamaan model analisis regresi yang dihasilkan, apakah persamaan model tersebut sudah memenuhi persyaratan teoritis statistik atau belum. Jika persamaan model analisis regresi telah memenuhi persyaratan teoritis statistik berarti model yang dihasilkan dapat digunakan untuk memprediksi nilai suatu variabel tersebut. Tetapi, jika persamaan model analisis regresi belum atau tidak memenuhi persyaratan teoritis statistik, maka walaupun data penelitian valid dan reliabel, namun persamaan model tersebut menurut statistik tidak layak untuk memprediksi nilai suatu variabel terikat. Karena persamaan model yang baik adalah yang memenuhi asumsi klasik atau asumsi teoritis statistik.

e. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas mempunyai Tolerance Value di atas 0,01 sedangkan batas Variance Inflation Factor (VIF) adalah 10 dan mempunyai angka mendekati 1.

f. Uji Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varian dari residual observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varian yang sama disebut terjadi homoskedastisitas dan jika variannya tidak sama atau berbeda disebut terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika :

- 1) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola
- 2) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0 dan 3
- 3) Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.⁵⁰

g. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda berguna untuk menganalisis hubungan linier antara 2 variabel independen atau lebih dengan 1 variabel dependen.⁵¹ Selain itu analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yang modelnya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

⁵⁰ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0...*, hal. 79.

⁵¹ Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 1.*, (Yogyakarta: Andi, 2009), hal. 137.

X_1 = Kepuasan Pelayanan

X_2 = Premi

B_1 = Koefisien variabel X_1

B_2 = Koefisien variabel X_2

h. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis tersebut.⁵²

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini, maka digunakan pengujian sebagai berikut :

i. Uji t (Parsial)

Uji t (koefisien regresi secara parsial) digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen (Y).⁵³

Kriteria pengujian koefisien variabel independen dan variabel dependen dapat dilihat dari :

- 1) Jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima.
- 2) Jika $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak.

Dilihat berdasarkan signifikansi :⁵⁴

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak.

⁵² Misnahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik...*, hal. 34.

⁵³ Duwi Priyanto, *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17...*, hal. 149.

⁵⁴ *Ibid.*, hal.149.

j. Uji F (Simultan)

Uji F (simultan) digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) secara bersamaan.

Kriteria pengujian dilihat apabila :

1) Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima.

Artinya masing-masing variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2) Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka Hipotesis nol (H_0) ditolak dan menerima Hipotesis alternatif (H_a).

Artinya masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

k. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berganda (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari keseluruhan variabel bebas (X_1 , X_2 , dan X_3) pengaruhnya terhadap variabel terikat (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan ke dalam model. Model dianggap baik bila koefisien determinasi sama dengan satu atau mendekati satu.