

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian yang analisisnya secara umum memakai analisis statistik. Karenanya dalam penelitian kuantitatif menekankan fenomena-fenomena objektif dan di kaji secara kuantitatif. Maksimalisasi objektivitas desain penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol.¹

Pendekatan ini di gunakan untuk mengetahui tentang pengaruh citra merek, kepercayaan merek, dan mutu pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi jiwa syariah bumiputera tulungagung.

2. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bersifat menanyakan pengaruh antara dua variable atau lebih.² Peneliti menggunakan jenis penelitian asosiatif karena jenis penelitian ini memiliki tingkat yang tertinggi dibandingkan dengan jenis penelitian

¹ Asep Saepul Hamdi, E. Bahrudin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2014), hlm. 5

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 61

yang lain. Pada jenis penelitian ini nantinya akan ditemukan beberapa teori yang memberikan penjelasan, perkiraan, dan control suatu gejala.

B. Populasi, sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan (*universal*) dari obyek penelitian yang berupa, manusia, hewan, tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya sehingga obyek-obyek ini dapat menjadi sumber penelitian.³Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bumiputera tulungagung dengan banyak populasi dari tiga tahun kebelakang. Populasi ditentukan berdasarkan Nasabah yang memilih produk asuransi.

2. Sampel dan Sampling penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah dengan cara teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu

³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2008), hal. 99

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi ...*, hlm. 120

teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Teknik ini digunakan karena topik yang diteliti adalah mengenai citra yang dimana semua orang dapat memberikan penilaian terhadap citra.⁵ Rumus yang digunakan untuk menentukan besarnya jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin yaitu:

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

$$n = \frac{4.091}{1 + 4.091(0.1)^2} = \frac{4.091}{41,91} = 97,61$$

Keterangan:

- n = Ukuran sampel
 N = Ukuran populasi
 e = Persentase tingkat kesalahan.⁶

Dalam penelitian ini, digunakan persentase 10% sebagai batas kesalahan pengambilan sampel, sehingga berdasarkan rumus tersebut jumlah perhitungan dari jumlah populasi 4.091 nasabah maka sampel dalam penelitian ini berjumlah (n) 97,61 namun karena subjek bukan bilangan pecahan, maka di bulatkan menjadi 98 responden.

⁵*Ibid.*, hal. 85

⁶Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi Dan Bisnis*. (Jakarta: Indeks, 2009) hal. 61

C. Sumber Data, Variabel Dan Skala Pengukurannya

Sumber data adalah subyek dari mana asalnya data dapat diperoleh. Sumber data terdiri dari data utama dalam bentuk kata-kata atau ucapan atau perilaku orang-orang yang diamati dan diwawancarai.⁷ Untuk mempermudah mengidentifikasi sumber data. Suharsimi Arikunto mengklarifikasikan menjadi 3P, yaitu:⁸

1. P = person, sumber berupa orang, dimana sumber data yang dapat memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket.
2. P = place, sumber data yang berupa tempat, yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan tidak bergerak, misalnya ruangan kelengkapan, alat, wujud benda, aktifitas, kinerja, kegiatan belajar-mengajar dan lain sebagainya.
3. P = paper, sumber data yang berupa simbol, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda yang berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol lain, lebih mudahnya bisa disebut metode dokumentasi.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis data data Primer, Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data ini adalah sumber data pertama dimana sebuah data dihasilkan.⁹ Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dengan

⁷Ahmad Tanzeh dan Suyitno, *Dasar-Dasar Penelitian*. (Surabaya: Elka, 2006), hlm. 131

⁸Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Produk*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal 172

⁹Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 132

memberikan kuosioner atau daftar pertanyaan kepada nasabah asuransi syariah bumiputera tulungagung.

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, 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 dua variabel independen, yaitu citra merek (X1), kepercayaan (X2), mutu pelayanan (X3) Sedangkan variabel dependen (Y) adalah keputusan memilih (Y).

Untuk mempermudah dalam menganalisis data kualitatif, maka digunakan alat ukur dalam bentuk Skala Likert agar data menjadi data kuantitatif. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.¹⁰ Pendapat responden memberikan tanda ceklist pada alternatif jawaban. Berikut adalah pilihan jawaban dengan menggunakan skala Likert.

5 = Sangat Setuju (SS) diberi skor 5

4 = Setuju (S) diberi skor 4

3 = Netral (N) diberi skor 3

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi ...*, hlm.136

2 = Tidak Setuju (TS) diberi skor 2

1 = Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data sebagai suatu metode yang independen terhadap metode analisis data atau bahkan menjadi alat utama metode dalam teknik analisis data:

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang menggunakan pertolongan indra mata. Teknik ini bermanfaat untuk:

- a. Mengurangi jumlah pertanyaan
- b. Mengukur jawaban kebenaran pada wawancara.
- c. Untuk memperoleh data yang tidak dapat diperoleh dengan cara wawancara atau angket.¹¹

2. Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh system yang diajukan atau oleh system yang sudah ada. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner tertutup. Sehingga pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam

¹¹ Eko Budiarto, Dewi Angraeni, *Pengantar Epidemiologi*, ed.2 (Jakarta: EGC, 2003), hlm.45

bentuk pilihan ganda. Jadi kuesioner jenis ini responden tidak diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat.¹²

3. Studi Dokumentasi

Teknik dokumentasi, yakni penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia. Biasanya berupa data statistik, agenda kegiatan, produk keputusan dan kebijakan, sejarah, dan hal lainnya yang berkaitan dengan penelitian.¹³ Dalam penelitian ini dokumen yang digunakan adalah dokumen resmi yang dihasilkan oleh karyawan Asuransi Syariah Bumiputera tulongagung, arsip-arsip tentang peningkatan jumlah nasabah Asuransi Syariah ataupun buku tahunan.

Instrumen penelitian biasa disebut dengan alat ukur penelitian untuk mengumpulkan data yang diinginkan. Berikut adalah instrumen penelitian dalam penelitian ini.

Table. 3.1 Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item pernyataan	No. Item
1.	Citra merek (X1) (Kodet, 2009)	a. Atribut	Nama/logo Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulongagung sudah dikenal banyak orang.	1
			Asuransi Jiwa Syariah memiliki ciri khas yang dapat dibedakan dengan asuransi lain.	2
			Produk Asuransi jiwa syariah bumiputera tulongagung memiliki citra positif dimata konsumen.	3
		b. Manfaat	Produk asuransi di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulongagung dianggap sesuai dengan prinsip islam dan terjamin keamanannya.	4

¹² Asep Saepul Hamdi, E. Bahruddin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan...*, hlm. 21

¹³ M Hikmat Mahi, *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi dan Sastra*, (Yogyakarta: Ghara Ilmu, 2014), hal. 71-83

			Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Tulungagung merupakan perusahaan yang memiliki tanggung jawab sosial dalam masarakat.	5
		c. Evaluasi keseluruhan	Asuransi jiwa syariah bumiputera adalah perusahaan yang mempunyai reputasi yang baik.	6
			Nasabah merasa lebih aman menggunakan produk asuransi jiwa syariah Bumiputera Tulungagung	7
			Dalam pemilihan produk asuransi, asuransi syariah bumiputera tulungagung berusaha memberikan produk yang terbaik bagi nasabah.	8
2	Kepercayaan (X2) (Ferriandewi,2008)	a. <i>Brand characteristic</i> (karakteristik merek)	Nasabah mempercayai adanya produk asuransi jiwa syariah Bumiputera Tulungagung.	9
			Nasabah percaya bahwa produk asuransi jiwa syariah Bumiputera Tulungagung dapat diandalkan.	10
			Produk asuransi jiwa syariah Bumiputera Tulungagung sesuai dengan harapan nasabah.	11
		b. <i>Company characteristic</i> (karakteristik perusahaan)	Produk asuransi jiwa syariah bumiputera tulungagung merupakan produk yang jujur dan bebas dari riba.	12
			Produk asuransi syariah di asuransi jiwa syariah Bumiputera Tulungagung sangat bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.	13
			Nasabah percaya bahwa produk asuransi jiwa syariah Bumiputera Tulungagung mempunyai manfaat jangka panjang.	14
		c. <i>Consumer-brand characteristic</i> (karakteristik konsumen-merek)	Nasabah merasakan bahwa produk asuransi jiwa syariah di Bumiputera Tulungagung sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	15
			Nasabah percaya produk asuransi jiwa syariah bumiputera tulungagung cocok untuk kebutuhan semua kalangan.	16
		3.	Mutu pelayanan (X3) (Lau dan Lee,2008)	a. Bukti langsung (<i>tangible</i>)
Sarana komunikasi yang ada di asuransi syariah Bumiputera Tulungagung yang mudah dipahami dan baik.	18			
b. kehandalan (<i>Reability</i>)	Asuransi jiwa syariah bumiputera tulungagung memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah dan calon nasabah.			19
	Karyawan asuransi syariah bumiputera tulungagung selalu memberikan reaksi yang cepat dalam merespon permintaan nasabah.			20

		c. ketanggapan (responsiveness)	Karyawan asuransi jiwa syariah bumiputera tulungagung yang selalu mengedepankan nasabah tidak pilih kasih.	21
			Karyawan asuransi jiwa syariah bumiputera tulungagung yang selalu siap membantu keluhan nasabah.	22
			Karyawan asuransi jiwa syariah bumiputera tulungagung yang selalu ramah terhadap nasabah ataupun calon nasabah	23
			Karyawan asuransi jiwa syariah bumiputera tulungagung selalu menjaga hubungan baik terhadap nasabah ataupun calon nasabah.	24
4.	Keputusan memilih (Y) (Sutojo dan Kleistember, 2002)	a. Pengenalan kebutuhan	Dalam memenuhi kebutuhan akan jaminan resiko kehidupan dan kesehatan, nasabah merasa perlu menggunakan produk asuransi syariah.	25
			Asuransi syariah bumiputera tulungagung dikenal memiliki citra yang baik sehingga membuat nasabah ingin mengikuti produk asuransi jiwa syariah.	26
		b. Keputusan memilih	Nasabah berminat mengikuti asuransi jiwa syariah bumiputera tulungagung karena pengalaman dari keluarga, teman atau tetangga yang lebih dahulu mengikuti asuransi jiwa bumiputera tulungagung.	27
			Nasabah berminat mengikuti produk asuransi jiwa syariah bumiputera tulungagung karena asuransi jiwa syariah bumiputera tidak menagandung maisir ataupun riba.	28
			Nasabah menganggap bahwa keputusan nasabah menggunakan produk asuransi syariah merupakan keputusan yang tepat.	29
		c. Evaluasi setelah pembelian	Sebelum memutuskan untuk menggunakan produk asuransi syariah, nasabah merasa perlu untuk mencari informasi mengenai produk asuransi tersebut.	30
			Setelah mendapatkan informasi tentang produk-produk asuransi syariah, nasabah merasa perlu untuk mengevaluasi dan mempertimbangkan dengan teliti sebelum mengambil keputusan menggunakan produk asuransi tersebut.	31
			Nasabah merasa puas telah menggunakan produk asuransi syariah karena dapat memenuhi kebutuhan akan jaminan resiko kehidupan dan kesehatan.	32

Sumber: Data diolah, 2017

E. Teknik Analisa 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. Hasil analisis disajikan dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya, bertujuan untuk menguji apakah setiap instrumen benar-benar mampu mengungkap variabel yang akan diukur.¹⁴

Reliabilitas adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya, diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Triton menyatakan, jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan alpha diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
- b. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
- c. Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
- d. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel

¹⁴Agus Eko Sujianto, *Aplikasi statistik dengan SPSS 16.0*. (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009) hal. 96

- e. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas Data dengan Kolmogorov-Smirnov

Uji digunakan untuk mengukur apakah data yang dimiliki berdistribusi normal ataukah tidak sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Dalam menguji normalitas, metode yang digunakan adalah metode Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai sig. atau nilai probabilitas lebih besar dari 0,05, maka distribusi adalah normal.¹⁵

- b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10, maka model terbebas dari multikolinearitas.

- c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah menguji terjadinya perbedaan varian residual pada semua pengamatan didalam model regresi. Untuk mendeteksi heteroskedastisitas dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot*. Tidak terdapat heteroskedastisitas apabila:

- 1) Penyebaran titik-titik sebaiknya tidak berpola,

¹⁵*Ibid.*, hlm.78

- 2) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0,
- 3) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.¹⁶

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda seringkali digunakan untuk menganalisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih varian bebas.¹⁷ Setelah data penelitian berupa jawaban responden atas angket yang dibagikan di simpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan regresi berganda.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = variabel terikat

a = bilangan konstanta

b_1 b_2 = koefisien variabel

X_1 = variabel citra merek

X_2 = variabel kepercayaan merek

X_3 = variabel mutu pelayanan

e = error of term

4. Uji Hipotesis

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

¹⁶*Ibid.*, hlm.79

¹⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2006) hal. 56

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

a. 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).¹⁸ Kriteria pengujian yang digunakan, yaitu:

- 1) H_0 diterima apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$.
- 2) H_0 ditolak apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Pengujian juga dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi t pada tingkat kesalahan (α) yang digunakan (penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan 5%).Dilihat berdasarkan signifikansi.¹⁹

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

b. Uji F (Simultan)

Uji F (simultan) digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Kriteria pengujian yang digunakan, yaitu:

- 1) H_0 diterima apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$.
- 2) H_0 ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$.

¹⁸*Ibid.*, hlm. 149.

¹⁹*Ibid.*, 149.

Pengujian juga dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi F pada tingkat kesalahan (α) yang digunakan (penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan 5%).Dilihat berdasarkan signifikansi.

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

5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui citra merek (X_1), kepercayaan (X_2), mutu pelayanan (X_3), terhadap keputusan nasabah (Y).

Rumus: $R^2 = r^2 \times 100\%$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi