BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field research*), dengan cara terjun langsung kelapangan untuk menggali data dan menggali permasalahan yang diteliti.

2. Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk penyajian hasil penelitian dalam bentuk angka-angka statistik. Penelitian ini menggunakan Hipotesis *Assosiatif* yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara 2 variabel atau lebih.

Penelitian ini menggunakan model hubungan 1 variabel Independen dengan 2 variabel *dependen*. Pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *Online* sebagai variabel *independen* (X), kepuasan dan loyalitas nasabah sebagai variabel *dependen* (Y).

B. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilakukan untuk memperoleh data ataupun sumber informasi yang berkaitan dengan penelitian. Adapun penelitian ini dilakukan pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin yang beralamat di Jalan Pangeran Hidayatullah RT. 06 No. 31, Banua Anyar, Kec. Banjarmasin Timur, Kalimantan Selatan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek

Subjek penelitian merupakan sumber utama data penelitian yaitu memiliki data tentang variabel-variabel yang diteliti. Subjek penelitian adalah Nasabah PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

2. Objek

Objek penelitian merupakan tujuan atau sasaran utama dalam suatu resensi. Objek Penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Media Online Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin”.

D. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Corper, Donald, R, Schindler, Pamela S, 2003 menyatakan bahwa “*Population is the total collection of element about which we wish to make some inference... A population element is the subject on which the measurement is being taken. It is the unit of study*”. Artinya populasi adalah keseluruhan *element* yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang di teliti. (Sugiono, 2019)

Dalam hal ini populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah Nasabah PT Asuransi Chubb Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin yang telah menjadi nasabah sejak tahun 2017-2022 dan melakukan klaim setidaknya 1 kali. Sehingga diperoleh jumlah populasi nya 75 orang.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Maka dari sampel itu kesimpulan akan dapat di berlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang digunakan dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili). Dalam menentukan sampel pada penelitian ini jumlah populasi diambil secara keseluruhan

karena jumlah populasinya kurang dari 100 yakni hanya 75 populasi. Maka Jumlah Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 75 responden.

E. Data dan Sumber Data

Data yang dipergunakan untuk penelitian ini adalah:

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, sumber dan berbagai cara lainnya. dilihat dari sumber data nya yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini data primer di peroleh dari hasil jawaban responden yaitu nasabah PT. Asuransi Chubb Syariah Indonesia cabang Banjarmasin melalui jawaban angket atau kuesioner yang dibagikan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dengan cara sebagai berikut:

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner digunakan bila jumlah

responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka dan dapat diberikan kepada responden secara langsung atau melalui internet.

b. Kepustakaan

kepuustakaan digunakan untuk pengumpulan data sebagai kajian teori tentang Asuransi syariah, kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas yang diperoleh dari buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu dan internet.

G. Skala Pengukuran

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Dengan skala *likert* digunakan untuk mengatur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Dalam penyusunan instrumen dalam penggunaan skala ini diawali dengan penelaahan teoritik yang menghantarkan peneliti dalam penentuan, dimensi dari variabel tersebut, menentukan berbagai indikator atau petunjuk dari dimensi yang relevan, kemudian merancang butir *instrument*. Setiap item pertanyaan diberi pilihan respon yang tertutup. (Sinambela, 2021)

Kuesioner yang digunakan dalam instrument penelitian ini menggunakan skala *likert* dengan rumusan sebagai berikut :

Tabel 3.1 skala pengukuran

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

H. Instrumen Pengumpulan Data

Instrument penelitian adalah suatu yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik fenomena ini disebut dengan variabel penelitian.

Tabel 3.2 Instrumen pengumpulan data

Variabel	Indikator	Pertanyaan
Kualitas Pelayanan (X)	Kepatuhan Syariah (<i>Compliance Sharia</i>)	1. Mengucap Salam 2. Busana pegawai sesuai syariah islam
	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	1. Sarana komunikasi mudah digunakan 2. Mudah ketika dihubungi 3. Aman ketika melakukan transaksi
	Kehandalan (<i>Reability</i>)	1. Memiliki standar pelayanan yang jelas

		2. Pencatatan transaksi yang akurat
	Daya Tanggap (<i>Responsivess</i>)	1. melakukan pelayanan cepat dan tepat 2. Segera menanggapi komplain
	Empati (<i>Emphaty</i>)	1. Melakukan minta maaf atas kesalahan pelayanan 2. Memahami kebutuhan customers 3. Pelayanan dengan senang hati
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 2. Memberikan rasa aman ketika melakukan transaksi
Kepuasan (Y1)	Psikologikal	1. Mendapat keyakinan jasa asuransi ini aman 2. Mendapat kenyamanan atas pelayanan yang diberikan 3. Mendapat keramahan dari perusahaan 4. Perasaan senang karena kualitas pelayanan yang diberikan

Loyalitas (Y2)	<i>Repeat</i>	Melakukan pembelian secara berulang
	<i>Retention</i>	Kecendrungan tetap setia dan royal terhadap sebuah jasa
	<i>Refferal</i>	Mereferensikan atau menceritakan kepada orang lain

Sumber teori:

1. Othman dan Owen, (2001). Dalam putri Dwi Cahyani, Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. Yogyakarta
2. Syarif, Ade maulana, (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap kepuasan Pelanggan PT.TOL. Jakarta
3. Firmata Dewa, Ganggas, (2018), Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Berdasar Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan pada Konsumen Koran Tribun Jateng di Kota Semarang. Semarang

I. Teknik Pengolahan Data

pada penelitian akan data yang kumpul kemudian diolah melalui beberapa tahapan:

1. Editing

Editing adalah pemeriksaan atau pengoreksian data yang telah dikumpulkan. Pada tahap ini dilakukan upaya pemeriksaan kembali data yang telah masuk ke responden dan melihat data yang relevan dan mana yang tidak relevan. Agar tidak terjadi kemungkinan terjadinya data yang tidak memenuhi syarat atau tidak sesuai kebutuhan.

2. Coding (Pengkodean)

Coding (pengkodean) adalah pemberian kode-kode tertentu pada tiap-tiap data termasuk memberikan kategori untuk jenis data yang sama. Hal ini dimaksudkan untuk menterjemahkan data ke dalam kode-kode yang biasanya dalam bentuk angka.

3. Tabulasi Data

Tabulasi adalah proses menempatkan data dalam bentuk tabel dengan cara membuat tabel yang berisikan data sesuai dengan kebutuhan analisis. Tabulasi ini juga merupakan upaya pengolahan data data hasil penelitian yang diperoleh, digolongkan kategori jawaban berdasarkan variabel dan sub-sub analisis kuantitatif.

J. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan beberapa pengujian yaitu:

1. Pengujian Kualitas Data

a. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrument pengukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu butir pertanyaan disebut valid, jika melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur yang seharusnya diukur. Jika skala pengukuran koersioner yang tidak valid berarti dapat mengukur apa yang diukur sehingga hasil yang

didapat tidak akan dipercaya, sehingga item yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki. (Sunyoto, 2012)

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan tingkat konsistensi dan stabilitas dari data berupa skor hasil persepsi suatu variabel baik variabel bebas atau variabel terikat. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang. Instrumen koersioner yang tidak reliabel maka tidak konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. (Sunyoto, 2012)

Uji Reliabilitas suatu item pertanyaan dengan membandingkan antara nilai cronbach's alpha dan taraf keyakinan (*Coefficients of confidence* = CC), dengan ketentuan jika nilai suatu variabel *Cronbach Alpha* (α) > 0,60.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui analisis regresi berganda yang hasilnya telah memenuhi asumsi teoritis atau belum. Jika sudah memenuhi asumsi teoritis, maka persamaan analisis regresi berganda yang dihasilkan dapat dipergunakan untuk menentukan prediksi nilai variabel terikat atau tidak. (Sunyoto, 2012 hal 169)

Dalam uji asumsi klasik terdapat 4 pengujian yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data Variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau normal sama sekali. (Sunyoto, 2012 hal 119)

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas di gunakan dalam menentukan apakah suatu model terbebas dari masalah heteroskedastisitas atau tidak hanya dengan melihat pada *Scatter Plot* dan dilihat apakah residual memiliki pola tertentu atau tidak. Cara ini menjadi fatal karena pengambilan keputusan apakah suatu model terbebas dari masalah heteroskedastisitas atau tidak hanya berpatok pada pengamatan gambar saja tidak dapat dipertanggungjawabkan. (Sinambela, 2021 hal 434)

- Jika nilai Probabilitas signifikan $>$ dari $\alpha = 5 \%$ maka signifikan tidak terdapat Heteros
- Jika nilai probabilitas signifikan $<$ dari $\alpha = 5 \%$ maka signifikan terdapat Heteros

c. Uji Autokolerasi

Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokolerasi, jika terjadi autokolerasi maka persamaan

tersebut menjadi tidak baik dipakai prediksi. Masalah autokolerasi timbul jika ada kolerasi secara linier antara kesalahan pengganggu periode t (berada) dengan kesalahan pengganggu periode $t-1$ (sebelumnya). Salah satu ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah. (Sunyoto, 2012 hal 139)

3. Uji Hipotesis

a. Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear berganda ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Sehingga yang akan kita ketahui adalah pengaruh variabel bebas (X) dan Variabel terikat (Y). (Sinambela, 2021 hal 441)

Persamaan regresinya dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

a = Konstanta

b = Koefisien regresi/terminasi

Y = kepuasan dan loyalitas

X = kualitas pelayanan

b. Uji Koefisien Diterminasi (R-Squared)

Uji R adalah pengujian untuk menjelaskan besaran *presentase* pengaruh variabel Independen terhadap variabel dependen. Jika nilai $R^2 = 0$ maka tidak sumbangan besaran *presentase* pengaruh oleh variabel independen terhadap variabel terikat. Namun jika nilai $R^2 = 1$ maka ada sumbangan *presentase* dari variabel independen terhadap variabel terikat.