

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan *fielded resech*, yaitu penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan di lapangan, seperti dilakukan masyarakat, lembaga lembaga dan organisasi kemasyarakatan dan lembaga pemerintahan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat dijelaskan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. (Sugiyono 2014:147).

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin, Komp. Ruko Awang Sejahtera, Jl. Pangeran Hidayatullah No. Kav. 18, RT. 14/RW.04, Sungai Jingah, Kec Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70239. Alasan dari peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut adalah karena sesuai dengan populasi dan sampel yang diperlukan dalam penelitian ini. agar dapat membuktikan hipotesis yang telah dibuat , antara kualitas produk asuransi jiwa dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah suatu kumpulan menyeluruh dari suatu obyek yang merupakan perhatian peneliti. Objek penelitian dapat berupa makhluk hidup, benda, system, dan prosedur, fenomena, dan lain lain. Menurut Arikunto (2016), populasi adalah seluruh jumlah subjek yang akan digunakan dalam peneliti. Menurut sugiyono (2016), populasi merupakan subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa populasi adalah seluruh objek penelitian yang bisa dijadikan dasar dari data.

Adapun populasi dari penelitian ini adalah banyaknya jumlah nasabah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin selama 3 tahun terakhir berjumlah 130 nasabah. (Sumber: Informan).

### 2. Sampel

Menurut Arikunto (2014), bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sedangkan menurut Sugiyono (2019:127) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampelnya diambil dari sebagian populasi dari seluruh nasabah yang menggunakan asuransi jiwa, Total Jumlah Nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin Banjarmasin selama 3 tahun berjumlah sebanyak 130.

Dalam penelitian ini memerlukan formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi. Rumus penentuan ukuran sampel yaitu menggunakan rumus Slovin sebagai berikut: (Sugiyono (2019:127))

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

n= Jumlah sampel yang dicari

N= ukuran populasi

e= standar eror (0,5%)

Berdasarkan rumus Slovin, sampel dalam penelitian ini adalah 98 dalam periode waktu 3 tahun dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{130}{1 + 130(0,5)^2}$$

$$n = \frac{130}{1 + 1,3 (0,5)}$$

$$n = \frac{130}{1,325}$$

$$n = 98,1132075$$

$$= 98$$

maka, sampel dalam penelitian ini diperlukan 98 responden

#### **D. Data dan Sumber Data**

Jenis data dalam penelitian ini terdiri atas Data Primer dan Data Sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan jenis data :

1. Menurut Subagiyono (2018;456) Data primer yaitu merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara dan angket. Yang ditunjukkan kepada nasabah yang menggunakan Asuransi jiwa syariah al amin.
2. Data Sekunder yaitu data yang dikumpulkan dari data yang telah ada sebelumnya dikumpulkan oleh instalasi terkait. Dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder adalah literatur, data yang diperoleh dari PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin dan artikel, jurnal serta situs internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Data sekunder berfungsi untuk melengkapi data primer yang telah diperoleh oleh peneliti.

#### **E. Metode Pengumpulan Data**

Agar data yang dibutuhkan dapat diperoleh secara lengkap sehingga dapat mendukung penelitian yang dilakukan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam metode ini adalah :

1. Kuesioner

Metode dengan menggunakan kuesioner berupa daftar pertanyaan pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden yang berperan sebagai objek penelitian. Terlampir dari baris baris dan

kolom kolom untuk diisi dengan jawaban jawaban yang ditanyakan, baik berupa pertanyaan maupun pernyataan. Teknik pengukuran dalam koesiner penelitian tersebut menggunakan 5 (lima) alternative jawaban berupa skor yaitu 1, 2, 3, 4, dan 5 untuk setiap item pertanyaan.

Bobot penilaian dari kuesioner penelitian ini sesuai dengan teori skala likert, yaitu variabel yang akan dideskripsikan, diukur dan kemudian dijabarkan menjadi indikator tersebut dapat dibuat menjadi tolak ukur untuk menyusun sistem pertanyaan. (Rizky Nova Subaria Marpung, 2019: 53).

Dalam hal ini kuesioner diberikan kepada nasabah yang menggunakan asuransi jiwa di asuransi jiwa syariah Al Amin Banjarmasin. kuesioner yang digunakan berdasarkan skala lingkert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang asuransi.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumentasi baik tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumentasi lebih mengarah pada bukti konkret. (WiratnaSujarweni:121). Dokumentasi diperlukan untuk mencari data tentang jumlah nasabah dan profil di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin.

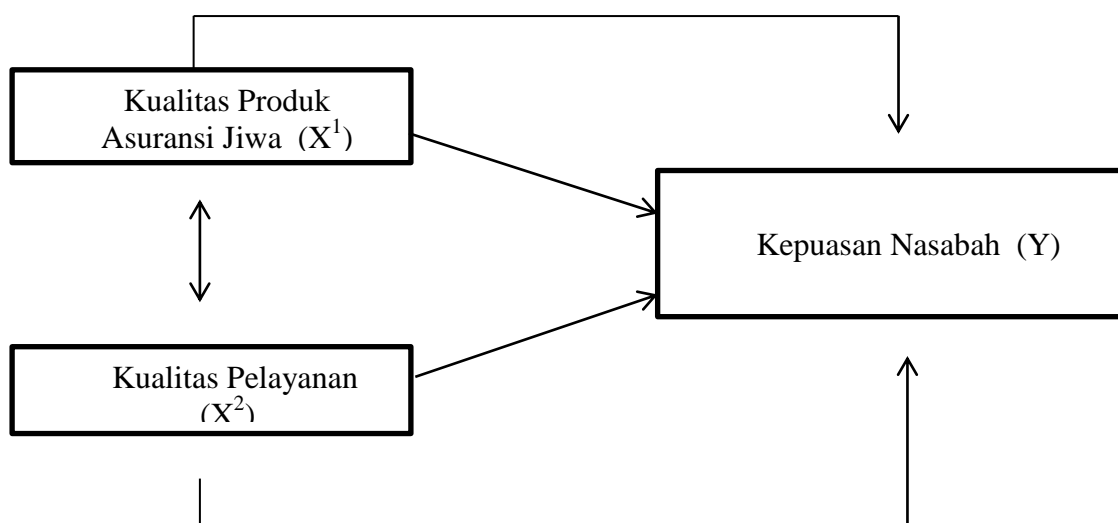
## F. Variabel penelitian

### 1. Variabel bebas (independent variabel)

Menurut Sugiyono (2019:69) Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya pada variabel lain. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas diantaranya Kualitas Produk ( $X^1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X^2$ ). Variabel ini dikatakan variabel bebas dikarenakan keberadaan variabel ini tidak bergantung pada adanya variabel lain atau bebas dari ada atau tidaknya variabel lain.

### 2. Variabel Terikat (Dependent Variabel)

Variabel terikat adalah variabel yang keberadaannya dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah ( $Y$ ). Dinamakan variabel terikat karena kondisi atau variasinya terikat atau dipengaruhi oleh variasi variabel lain, yaitu dipengaruhi oleh variabel bebas.



## G. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian merupakan hal yang penting dalam langkah langkah penelitian. instrument bertindak sebagai alat bantu ukur dalam mengumpulkan data yang digunakan peneliti. bentuk instrument memiliki kaitan dengan metode pengumpulan data. (Sugiyono, 2022, hlm.222). Instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner atau angket berupa sejumlah pertanyaan tertulis mengenai kualitas produk (X1) kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan nasabah (Y) Responden pada penelitian ini adalah nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin Banjarmasin yang terpilih sebagai orang yang dapat menjawab pertanyaan diberikan peneliti. Adapun kisi kisi instrument penelitian sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Indikator Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kualitas Produk (X1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja</li> <li>2. Keistimewaan</li> <li>3. Keandalan</li> <li>4. Kesesuaian</li> <li>5. Daya tahan</li> <li>6. Ketepatan kualitas</li> </ol>	Skala <i>Likert</i> 1-5
Kualitas Pelayanan (X2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti Langsung</li> <li>2. Kehandalan</li> <li>3. Daya Tangkap</li> <li>4. jaminan</li> <li>5. Empati</li> </ol>	Skala <i>Likert</i> 1-5
Kepuasan Nasabah (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keseuaian</li> <li>2. Minat Berkunjung Kembali</li> <li>3. Kesiediaan Merekomendasikan</li> </ol>	Skala <i>Likert</i> 1-5

Sumber Prof. Dr.Sugiyono, 2022.

## **H. Teknik Analisis data**

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini akan melalui beberapa tahapan, salah satunya adalah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Yaitu akan dilakukan terlebih dahulu pengujian kualitas dari kuesioner yang akan disebar, dengan menguji validitas dan reliabilitas angket. Selain itu juga menggunakan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Untuk penjelasan yang lebih jelas mengenai tahap – tahap analisis data, sebagai berikut:

### **1. Uji Persyaratan Analisis**

Beberapa pengujian harus dilakukan untuk menguji dapat atau tidaknya model yang digunakan mewakili kenyataan yang ada. Dua jenis pengujian pada asumsi klasik yaitu:

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Deteksi mudah normalitas residual dengan analisis grafik ialah jika pola berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan distribusi normal atau model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali,2016:154).

#### **b. Uji Linearitas**

Menurut Duwi (Priyatno, 2010: 42) uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variable yang akan dikenai prosedur



analisis statistik menunjukkan hubungan yang linear atau tidak. Pengujian dengan SPSS menggunakan Test of Linearity pada taraf signifikan 0,05.

Kriteria pengujian dengan uji statistika yaitu:

- 1) Jika signifikan pada Linearity  $> 0,05$ . Maka data tidak mempunyai hubungan linier.
- 2) Jika signifikan pada Linearity  $< 0,05$ . Maka data mempunyai hubungan linier.

## **2. Uji Asumsi Klasik**

### **a. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen). Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai toleransi dan lawannya.

## **3. Rancangan Analisis Data Dan Hipotesis**

### **1. Analisis Regresi Linier**

Analisis Regresi Linier digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel terikat (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono 2019:275).

### **2. Uji hipotesis**

Uji hipotesis dapat diartikan sebagai pernyataan statistik tentang parameter populasi melalui data-data sampel. Sedangkan dalam penelitian, hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono 2019:84). Rumus hipotesis sebagai jawaban sementara yang akan diuji dan dibuktikan kebenarannya, adapun pengujian hipotesis parsial dan hipotesis simultan, sebagai berikut:

- a. Uji parsial (Uji-T) Uji statistik T disebut juga uji signifikansi individual. Pengujian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali,2013:178) yaitu dengan membandingkan  $t$  tabel dan  $t$  hitung.
- b. Uji Simultan (Uji-F) Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis menurut Sugiyono (2014:257) dapat digunakan rumus signifikan korelasi ganda yaitu  $F = \frac{R^2/K}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$
- c. Koefisien Determinasi  
Analisis ini merupakan bagian dari analisis linier berganda yang digunakan guna mengukur kemampuan variabel independen terhadap variabel dependen yang dinyatakan dalam persentasi.