

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara penulis langsung ke lapangan untuk memperoleh data dan informasi berkenaan dengan permasalahan yang akan diteliti. (Supardi, 2005, hal. 34). Adapun penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positive, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2017, hal. 8).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di PT Asuransi Umum Bumida 1967
Unit Syariah Banjarmasin

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek penelitian ini adalah nasabah PT Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin.
2. Menurut (Sugiyono, 2012, hal. 38). Definisi objek penelitian adalah sebagai berikut: "Objek penelitian merupakan suatu

atribut atau sifat atau nilai orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Berdasarkan definisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa objek penelitian merupakan sesuatu yang akan diteliti dengan mendapatkan data untuk suatu tujuan tertentu dan kemudian akan ditarik kesimpulan. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah variabel yang memengaruhi loyalitas nasabah PT Asuransi Umum Bumida Unit Syariah 1967 Banjarmasin.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. 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. (Sugiyono, 2017, hal. 80). Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nasabah PT Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin sejumlah 66.232 jiwa.
2. Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Dalam pemilihan sampel, peneliti menggunakan teknik a) *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota

sampel, sementara b) *Simple Random Sampling* dikatakan sampel (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Sampel adalah sebagian populasi yang diteliti, ia juga menyatakan jika subjeknya besar atau lebih dari 100 maka dapat diambil tingkat kesalahan antara 10-15% atau lebih, tergantung setidaknya-tidaknya kemampuan peneliti dilihat dari waktu dan tenaga, sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data dan besar kecilnya yang ditanggung peneliti. (Arikunto, 2002).

3. Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam penentuan jumlah sampel untuk tingkat kesalahan 10% yaitu dengan rumus:

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

$$n = \frac{66.232.000}{1+(66.232.000 (0,01))}$$

$$n = \frac{66.232.000}{1+662.320}$$

$$n = \frac{66.232.000}{662.320} = 100$$

Total berjumlah 100 orang

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan; taraf signifikan (perkiraan tingkat kesalahan), untuk sosial dan pendidikan lazimnya = 0,10 (10%).

Jadi, total sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang. Responden di peroleh dari data nasabah PT Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin.

E. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data primer adalah data berupa informasi dan keterangan yang diperoleh secara langsung dari responden, data primer ini di peroleh dari hasil kuesioner yang dibagikan pada responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diolah sebelumnya dan itu diperoleh dari literatur-literatur keperpustakaan dan internet seperti : buku, internet, karya-karya ilmiah yang berkaitan dengan tema penelitian.

2. Sumber Data

a. Responden

Responden adalah pihak-pihak yang dijadikan sampel dalam penelitian, yakni pihak nasabah PT Asuransi Umum

Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin yang berlokasi di Kota Banjarmasin, Kecamatan Banjarmasin Timur Kelurahan Sungai Lulut.

b. Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu semua foto-foto, catatan ataupun arsip yang memuat data-data atau informasi yang mendukung dalam penelitian ini.

F. Metode Pengumpulan Data

Teknik dalam pengumpulan data ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh peneliti, dan ketepatan dalam memilih teknik pengumpulan data sangat berpengaruh pada hasil penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuisisioner

Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti sebagai instrumen penelitian, metode yang digunakan adalah dengan kuesioner tertutup.

Penyebaran kuesioner diberikan kepada mustahik sebagai responden yang menjadi subjek atau sampel dalam penelitian ini, jawaban yang diberikan akan digolongkan berdasarkan skala *likert*. Setelah peneliti membuat kuesioner berdasarkan variabel yang ada maka akan diberi skor atau bobot untuk setiap pilihan jawaban, dalam menjawab pernyataan yang ada, responden diminta untuk menyatakan kesetujuan atau ketidak setujuannya terhadap isi pernyataan. Penilaian 5 sampai 1 dikategorikan pernyataan *favourable*, dan penilaian 1 sampai 5 akan termasuk dari kategori pernyataan *unfavorable*.

Tabel 3.1 Instrumen penelitian

No	Respon	Nilai	
		<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>
1	Sangat Setuju	5	1
2	Setuju	4	2
3	Netral	3	3
4	Tidak Setuju	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber: Sugiyono (2018)

Hasil perhitungan besarnya persentase jawaban responden yang dijadikan dasar dari penarikan kesimpulan dengan berdasarkan pada rumusan masalah penelitian, ditentukan dengan kriteria sebagai berikut : (Sutrisno, 1998)

100 % = Seluruhnya

80 – 90 % = Pada umumnya

60 – 79 % = Sebagian besar

50 – 59 % = lebih dari setengah

40 – 49 % = Kurang dari setengah

0 – 19 % = Sedikit sekali.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data yang cara pengumpulannya mengumpulkan informasi secara menyeluruh yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti dan mempunyai nilai ilmiah, baik itu berupa catatan wawancara, rekaman, foto, dokumen, profil subjek penelitian dan lain sebagainya.

G. Desain Pengukuran dan Instrumen Kuisisioner

Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dalam penelitian. (Sugiyono, 2011, hal. 134). Sehingga penulis pada penelitian ini menggunakan metode skala likert pada pengukuran jawaban responden.

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. (Sugiyono, 2017,hal.148) alat yang digunakan untuk penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen kuesioner ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik variabel independen maupun dependen. Sebagaimana dijelaskan di tabel berikut:

Tabel 3. 2 Indikator Kuesioner

Variabel	Indikator	Teori
Premi (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah Angsuran Premi 2. Jangka Waktu Pembayaran Premi 3. Perjanjian Premi 	<p>Afzalur Rahman, 2003 hlm.53</p>
Kualitas Pelayanan (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fisik (<i>tangibles</i>) 2. Keandalan 3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>assurance</i>) 5. Empati (<i>empathy</i>) 6. Kepatuhan Syariah 	<p>Othman dan Owen, 2001 hlm. 27</p>
Loyalitas Nasabah (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan Pembelian ulang secara teratur 2. Melakukan pembelian diluar lini produk/jasa 	<p>Jill griffin,</p>

	<p>3. Merekomendasikan produk</p> <p>4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarikan produk sejenis dari pesaing</p>	1995 hlm. 12
--	---	--------------

Kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Analisis dimulai dengan menguji validitas terlebih dahulu, baru diikuti oleh reabilitas. Jika sebutir pernyataan tidak valid maka dibuang butir-butir yang tidak valid kemudian secara bersama-sama diukur reabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Oleh karena itu, jika peneliti menggunakan kuesioner dalam pengukuran data, maka kuesioner yang disusun oleh peneliti harus dapat mengukur apa yang akan diukur, dan hal ini bertujuan untuk memastikan itu sebelum instrumen penelitian itu digunakan perlu lebih dahulu diuji validasinya. (M.Abdullah, 2015, hal. 258).

Kriteria dalam menentukan validitas kuesioner adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ Maka pertanyaan valid.
- b. Jika $r_{Hitung} < r_{Tabel}$ Maka pertanyaan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Pemeriksaan ini dilakukan berdasarkan konsistensi internal dari respon-respon ukuran yang digunakan adalah dari cronbach (*cronbach's alpha*) yang diberikan sebagai berikut:

Di mana k adalah x jumlah pertanyaan, S_i^2 adalah variansi skor dari butir pertanyaan ke- i tiap *instrument*, dan S_r^2 adalah jumlah variansi skor yang diberikan para responden. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Surjarweni, 2019, hal. 158)

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi normalitas dapat dilakukan dengan dua cara apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Uji statistik yang digunakan antara lain, *normal probability plots* (Normal P-plot).

Pengujian normalitas data dapat dilihat dengan

menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S), jika tingkat signifikansi uji kenormalan distribusi data lebih besar dari tingkat α ($0,05/2$), maka H_1 diterima atau data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika signifikansi uji kenormalan distribusi data lebih kecil dari tingkat α ($0,05/2$), maka H_0 yang diterima atau data tidak berdistribusi normal. *Kolmogorov Smirnov* adalah alat uji ketidaknormalan. Konsekuensinya, H_0 adalah hipotesis untuk data berdistribusi normal. Sebaliknya H_1 adalah hipotesis untuk data tidak berdistribusi normal. Dengan demikian, penempatan pengertian H_1 dan H_0 , sangat tergantung dengan alat uji yang digunakan.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu, uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing- masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika VIF (*Variance Inflation Factor*) yang dihasilkan di antara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik adalah tidak memiliki

masalah autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi. Ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji *Durbin-Watson* (DW), cara menentukan atau kriteria pengujian autokorelasi berdasarkan nilai DW adalah sebagai berikut:

1) Deteksi Autokorelasi Positif:

Jika $dw < dL$ maka terdapat autokorelasi positif.

Jika $dw > dU$ maka tidak terdapat autokorelasi positif.

Jika $dL < (4 - dw) < dU$ maka pengujian tidak meyakinkan atau tidak dapat disimpulkan.

2) Deteksi Autokorelasi Negatif :

Jika $dw < dL$ maka terdapat autokorelasi negatif,

Jika $dw > dU$ maka tidak terdapat autokorelasi negatif,

Jika $dL < (4 - dw) < dU$ maka pengujian tidak meyakinkan atau tidak dapat disimpulkan.

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar scatterplot. Cara lain dalam uji

heteroskedastisitas bisa dilakukan dengan uji glejser. Menurut Gujarati (1995) uji glejser mengusulkan untuk meregresi nilai absolut residual terhadap variabel bebas. Teknik pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah menggunakan pola gambar *scatterplot*.

2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (independen) yaitu Premi (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap variabel terikat (dependen) loyalitas nasabah sebagai variabel Y . Bila dirumuskan model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon_i$$

di mana Y_i adalah nilai kesalahan yang bersangkutan dan β_0 dan β_1 koefisien-koefisien model yang harus diestimasi.

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk melihat apakah variabel bebas mampu secara menyeluruh bersama-sama menjelaskan tingkah laku variabel terikat adalah dengan menggunakan uji F . Selain mengetahui kemampuan secara bersama-sama variabel bebas menjelaskan variabel terikat, juga perlu mengetahui apakah setiap variabel bebas juga berpengaruh terhadap variabel terikat, untuk pengujian ini digunakan uji t .

Menyusun hipotesis yang ingin diuji adalah kemampuan

variabel bebas menjelaskan tingkah laku variabel terikat, apabila variabel bebas tidak dapat mempengaruhi variabel bebas dapat dianggap nilai koefisien regresinya sama dengan nol, sehingga berapapun nilai variabel bebas, tidak akan berpengaruh terhadap variabel bebas. Variabel bebas dikatakan mempengaruhi mampu mempengaruhi dependent apabila nilai koefisien β_1 dan β_2 tidak sama dengan nol, apabila sama dengan nol, maka dikatakan tidak mampu mempengaruhi variabel bebas.

a. Determinasi (Uji R²)

Suatu model mempunyai kebaikan dan kelemahan jika diterapkan dalam masalah yang berbeda. Untuk mengukur kebaikan suatu model (*goodnes of fit*) digunakan koefisien determinasi (R²). Koefisien deteminasi (R²) menunjukkan suatu proporsi dari varian yang dapat diterangkan oleh persamaan regresi (*regression of sum squares-RSS*) terhadap varian total (*total sum of squares-RSS*). Koefisien determinasi dirumuskan sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{\sum(\hat{y}-\bar{y})^2}{\sum(y-\bar{y})^2}$$

Nilai koefisien determinasi akan berkisar antara nol sampai satu. Nilai R² = 1 menunjukkan bahwa 100% total variasi diterangkan oleh varian persamaan regresi atau variabel bebas yaitu baik variabel kualitas premi (X₁) dan pelayanan (X₂)

mampu menerangkan variabel dependen (Y) yaitu loyalitas nasabah.

Sebaliknya, apabila nilai $R^2 = 0$ menunjukkan bahwa tidak ada total varians yang diterangkan oleh varians variabel bebas dari persamaan regresi. Menurut (A. Lind, 2005, hal. 61) nilai koefisien determinasi lebih besar dari 0,5 menunjukkan variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat dengan baik atau kuat, sama dengan 0,5 dikatakan sedang dan kurang dari 0,5 relatif kurang baik. Apabila koefisien determinasi kurang dari 0,5 ada beberapa penyebab: salah satu di antaranya adalah spesifikasi model yang salah, yaitu pemilihan variabel yang kurang tepat atau pengukuran yang kurang akurat.

b. Uji Koefisien Secara Parsial (uji T)

Uji secara parsial (Uji t) ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen X terhadap variabel dependen (Y) dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Pengujian dilakukan dengan 2 arah (2 tailed). Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Dengan pengambilan keputusannya yaitu.

- 1) - Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{kritis}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{kritis}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) - Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Uji statistik t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2012, hal. 23). Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan statistik t di mana nilai t dapat diperoleh dengan formula sebagai berikut:

$$t = \frac{b_j}{se(b_j)}$$

Dari Pers. Di atas tersebut b_j merupakan nilai dari koefisien regresi. Tingkat keberartian, α diambil 5 persen sedemikian rupa sehingga:

- 1) Untuk pengujian satu sisi, nilai kritis diambil pada $\alpha = 5\%$ dan,
- 2) Untuk pengujian dua sisi, nilai kritis diambil pada $\alpha = 2,5\%$.

Uji t ini dilakukan dengan membandingkan t dengan $t_{\alpha/2, df}$.

Apabila $t > t_{\alpha/2, df}$ maka hipotesis alternatif diterima yang menyatakan bahwa variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Sebaliknya apabila $t < t_{\alpha/2, df}$ maka variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen.

Membandingkan $t > t_{\text{kritis}}$, dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Untuk uji satu sisi:

- a) $t > t_{\alpha, df}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

b) $t < -t_{\alpha/2}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

2) Untuk uji dua sisi:

a) H_0 ditolak dan H_1 diterima, jika:

$t > t_{\alpha/2}$ atau $-t > -t_{\alpha/2}$

b) H_0 diterima dan H_1 ditolak, jika:

$t < -t_{\alpha/2}$ atau $-t < t_{\alpha/2}$

Dalam penelitian ini akan digunakan uji dua sisi dengan tingkat kesalahan (α) = 5%.

c. Uji Koefisien Regresi secara Simultan (uji F)

Pengujian terhadap pengaruh semua variabel independen di dalam model dapat dilakukan dengan uji simultan (uji F). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat dalam model secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Algifari, 2000, hal. 62). Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai F dengan F_{α} , jika $F > F_{\alpha}$, maka menolak H_0 dan sebaliknya jika $F < F_{\alpha}$ maka gagal menolak H_0 . Nilai formula uji statistik F dapat dipenuhi dengan formula sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 / (k-1)}{(1-R^2) / (n-k)}$$

Dimana n adalah jumlah observasi dan k adalah jumlah parameter estimasi termasuk intersep atau konstanta.

Dari Pers. Di atas tersebut jika hipotesis nol terbukti, maka yang diharapkan nilai dari ESS atau R^2 akan sama dengan nol sehingga F akan sama dengan nol. Dengan demikian, tingginya nilai F statistik akan menolak hipotesis nol. Sedangkan rendahnya nilai F statistik akan gagal menolak hipotesis nol karena variabel independen hanya sedikit menjelaskan variasi variabel dependen di sekitar rata-ratanya.

Dalam menyusun hipotesis, selalu ada hipotesis nol dan hipotesis alternatif. Hipotesis nol selalu mengandung unsur kesamaan, sehingga dapat dirumuskan hipotesis nol adalah koefisien regresi sama dengan nol. Untuk hipotesis alternatifnya adalah koefisien regresi tidak sama dengan nol. Kedua hipotesis tersebut kemudian dirumuskan sebagai berikut.

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$$

$$H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$$