

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan merupakan suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan (Arikunto, 2019, hlm. 58).

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dilakukan ntuk mengukur variabel bebas dan terikat dengan angka-angka yang diolah melalui analisis statistik. Pendekatan kuantitatif dipilih oleh peneliti untuk menganalisis pengaruh literasi asuransi syariah, pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin yang beralamat di Jl. Jend. a. Yani Km. 3 Blok C 137, Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur, Kalimantan Selatan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data *Primer*

Data *Primer* adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019, hlm. 65). Penelitian ini menggunakan data *Primer* karena datanya diperoleh dari sumber pertama atau didapat langsung dari responden melalui pengisian kuesioner yang dibagikan oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Sugiyono, 2019, hlm. 66). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumentasi.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin pada tahun 2022 sebanyak 1300 orang

2. Sampel

Penentuan besarnya jumlah sampel dicari dengan menggunakan rumus Slovin yaitu menentukan sampel dari suatu populasi dengan rumus:

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

Di mana :

- n = Jumlah sampel
- N = Ukuran Populasi
- e = Batas Kesalahan (10%)

Sehingga dalam penelitian ini jumlah sampel dapat ditentukan dengan cara:

$$n = \frac{1300}{1 + 1300 (0,1^2)} = \frac{1300}{14} = 92,8 = 93$$

Berdasarkan perhitungan, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 93 orang. Teknik penarikan sampel penelitian ini adalah *Purposive sampling* (Arikunto, 2019, hlm. 95). Adapun kriteria yang menjadi responden atau sampel dalam penelitian ini adalah sudah menjadi nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin selama 5 tahun atau lebih.

F. Instrumen Penelitian

Kuesioner yang dibagikan kepada responden berisi sejumlah daftar pertanyaan secara tertulis untuk memperoleh informasi dari responden dengan menggunakan skala Likert. Menurut Sarjono & Julianita (2016, hlm. 67) skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial, di mana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menjadikan item-item pertanyaan. Skala likert mempunyai tingkatan dari sangat positif menjadi sangat negatif, biasanya menggunakan kata-kata berupa sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Skala likert dengan empat alternatif jawaban dirasakan sebagai hal yang paling tepat. Jika menggunakan skala likert dengan lima alternatif jawaban atau lebih, maka akan membuat hasil menjadi rancu, karena dalam kenyataannya dilapangan, sebagian besar responden akan memilih jawaban netral, dan sangatlah sulit memberikan kriteria penilaian pada jawaban netral.

Dalam penelitian ini para responden diminta memberikan jawaban dengan tanda silang (X) atau tanda centang (√) pada jawaban yang dipilih, di mana:

1. Jawaban sangat setuju diberi skor 5
2. Jawaban setuju diberi skor 4
3. Jawaban cukup setuju diberi skor 3
4. Jawaban tidak setuju diberi skor 2
5. Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan informasi terkait dengan literasi asuransi syariah, pelayanan dan kualitas produk serta loyalitas nasabah Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin. Untuk lebih jelasnya mengenai instrumen penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 1.
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Literasi Asuransi Syariah (X1)	Pengetahuan dasar	- Mengetahui apa itu asuransi	Skala Likert
		- Asuransi adalah jaminan	
		- Asuransi itu perlindungan	
		- Keunggulan dari produk asuransi syariah yaitu menolong sesama	
	Pemahaman	- Senang memiliki asuransi	Skala Likert
		- Asuransi itu penting untuk dimiliki setiap orang	
		- Memahami ciri utama layanan asuransi	
		- Pentingnya meng- <i>upgrade</i> pengetahuan tentang perkembangan asuransi	
	Kesadaran akan resiko	- Sadar bahwa berbagai resiko bisa terjadi	Skala Likert
		- Asuransi bisa menjadi pertolongan saat mengalami kecelakaan	
Pengetahuan manfaat	- Asuransi itu memiliki manfaat yang sama	Skala Likert	

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
		<ul style="list-style-type: none"> - Dengan memiliki asuransi maka akan terbantu jika mendapatkan kecelakaan - Manfaat akhir masa asuransi berupa pengembalian premi 	
Pelayanan (X2)	Profesional (<i>Fathanah</i>)	- Kemampuan menyediakan klaim dengan tepat	Skala Likert
		- Kemampuan memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh	
	Kesopanan dan keramahan	- Tutur kata yang sopan	
		- Keramahan	
	Jujur (<i>Sidik</i>)	- Kesesuaian dana yang cair dengan klaim yang diajukan	
		- Informasi perubahan harga	
Amanah	- Bisa dipercaya		
		- Pemberian pelayanan maksimal	
Kualitas Produk (X3)	Kinerja	- Kualitas produk sesuai dengan harapan	
		- Nasabah bisa memilih produk sesuai dengan fungsi yang diharapkan	
		- Klaim asuransi bisa diproses dengan cepat	
	Fitur produk	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki beragam pilihan asuransi - Produk asuransi Jasindo Syariah memiliki keistimewaan dibandingkan asuransi jiwa lainnya 	
	Keandalan	<ul style="list-style-type: none"> - Proses pendaftaran tidak ribet - kenyamanan pencairan klaim asuransi 	
Loyalitas Nasabah (Y)	Kesetiaan terhadap produk dan layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Selain menjadi nasabah Asuransi Jasindo Syariah juga menjadi loyalitas nasabah Asuransi lain - Sudah lama menjadi nasabah Asuransi Jasindo Syariah - Mengutamakan kepercayaan pada Asuransi Jasindo Syariah 	Skala Likert
		<ul style="list-style-type: none"> - Meskipun pernah mendapatkan tawaran dari asuransi lain, tetap selalu memilih Asuransi Jasindo Syariah - Meskipun Asuransi lain menawarkan promo, tetap memilih menggunakan layanan Asuransi Jasindo Syariah 	

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
		- Tidak pernah berniat menjadi nasabah asuransi lain	
	Mereferensikan secara total	<ul style="list-style-type: none"> - Mereferensikan kepada kerabat untuk menjadi nasabah Asuransi Jasindo Syariah - Mereferensikan kepada kerabat bahwa Asuransi Jasindo Syariah memiliki pelayanan dan produk berkualitas - Mereferensikan kepada kerabat bahwa Asuransi Jasindo Syariah sesuai dengan kebutuhan umat muslim 	

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2019, hlm. 199).

2. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan catatan dari instansi, bahan-bahan bacaan, jurnal serta bahan-bahan lainnya yang berkaitan dengan penelitian khususnya data-data menyangkut Asuransi Jasindo Syariah Banjarmasin, seperti :

- a. Sejarah singkat
- b. Visi dan Misi
- c. Struktur organisasi
- d. Sumber Daya Manusia / Karyawan

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisa dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis diskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif kuantitatif yaitu suatu metode penelitian yang bersifat menggambarkan kenyataan atau fakta sesuai dengan data yang diperoleh dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, bagi hasil dan kepuasan nasabah (Sugiyono, 2019, hlm. 76).

Guna mendapatkan hasil yang maksimal dalam penelitian, maka diperlukan pengujian, yaitu:

1. Uji Coba Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas Data

Untuk mengukur tingkat validitas, tiap butiran angket digunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut (Arikunto, 2019, hlm. 213) :

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Angka indeks korelasi “r” atau product moment
 N = Number of cases
 ΣXY = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y
 ΣX = Jumlah seluruh skor X
 ΣY = Jumlah seluruh skor Y

Suatu instrumen dikatakan valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dikatakan tidak valid sehingga tidak dapat dipergunakan dan dihilangkan dalam analisis.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan program SPSS menggunakan menu analisis *Scale*. Butir pertanyaan yang ada pada

instrumen angket diuji reliabilitasnya agar mendapatkan skala pengukuran instrumen yang baik. Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada *output statistic*, apabila nilai *cronbach alpha* di atas 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur tersebut reliabel (Priyatno, 2017, hlm. 98).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas berguna pada tahap awal dalam metode pemilihan analisis data. Menurut Ghozali cara yang digunakan untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dengan uji statistik *Kolmogrov-Smirnov (K-S)*” (Ghozali, 2016, hlm. 115). Uji K-S dibuat dengan membuat hipotesis :

Ho : Data residual berdistribusi normal

Ha : Data residual tidak berdistribusi normal

Bila $\text{sig} > 0,05$ dengan $\alpha = 5\%$, berarti distribusi data normal (Ho diterima), sebaliknya bila $\text{sig} < 0,05$ dengan $\alpha = 5\%$, berarti distribusi data tidak normal (Ha diterima).

b. Uji Heteroskedastisitas

Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan nilai residualnya (SRESID).

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik – titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik – titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas
- c. Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut :

- a) Menganalisis matrik korelasi variabel – variabel independen, jika di antara variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0.90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolonieritas.
- b) Multikolonieritas dapat juga dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) *variance inflation faktor* (VIF), nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai VIF > 10

3. Uji Hipotesis

1) Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut

(Sugiyono, 2019, hlm. 275):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Loyalitas Nasabah
- X1 = Literasi Asuransi syariah
- X2 = Pelayanan
- X3 = Kualitas Produk

- e = Penambahan variabel bebas
 a = nilai konstanta

2) Uji t

Uji signifikansi parameter individual (uji statistik t) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016, hlm. 95). Cara pengujian parsial terhadap variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikansi t dari masing-masing variabel yang diperoleh dari pengujian lebih kecil dari nilai signifikansi yang dipergunakan yaitu sebesar 5 persen maka secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b) Jika nilai signifikansi t dari masing-masing variabel yang diperoleh dari pengujian lebih besar dari nilai signifikansi yang dipergunakan yaitu sebesar 5 persen maka secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3) Uji F

Uji F digunakan menguji signifikansi pengaruh variabel X secara terhadap Y secara bersama-sama dengan formulasi sebagai berikut :

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

Keterangan :

- R : Koefisien korelasi ganda
 k : Jumlah variabel independen
 n : Jumlah anggota sampel

Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah :

(1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

(2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 diterima.

Berdasarkan dasar signifikan, kriterianya adalah :

Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka signifikan.

Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka tidak signifikan.