

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diangkat, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), sedangkan pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

Pendekatan kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2017, hlm. 8)

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan suatu kejadian yang disajikan berupa angka yang bermakna khusus mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk pada produk asuransi dana pendidikan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana dilakukannya pengamatan untuk menemukan suatu pengetahuan. Penelitian ini dilakukan di PT. Takaful cabang Makassar yang beralamatkan JL. DR. Ratulangi No.98, Mangkura, Kec. Mariso, Kota Makassar, Sulawesi Selatan Kodepos 90125. Alasan memilih tempat ini adalah dikarenakan belum adanya penelitian yang membahas tentang seberapa besar pengaruhnya kualitas pelayanan serta kualitas produk pada asuransi dana Pendidikan (Fulnadi) terhadap kepuasan pelanggan, hasil dari

penelitian ini perusahaan mendapatkan informasi tentang puas atau tidaknya pelanggan terhadap pelayanan serta produk yang di sajikan oleh perusahaan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah nasabah pada PT. Takaful Keluarga cabang Makassar yang telah membeli produk asuransi dana pendidikan (Fulnadi).

Objek pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan setelah pembelian pada produk asuransi dana pendidikan (Fulnadi).

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2016:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah asuransi di PT. Takaful Keluarga cabang Makassar yang membeli produk dana pendidikan (Fulnadi) yang berjumlah 30 orang, hasil itu merupakan data jumlah nasabah yang telah melakukan pembelian di bulan januari – juli tahun 2023.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2015:85) mendefinisikan sampling jenuh yaitu “teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai

sampel. Hal inilah yang sering digunakan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang atau peneliti yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel”.

Dari penjelasan diatas peneliti tidak dapat menentukan sampel, dikarenakan jumlah seluruh anggota populasinya yang akan diteliti hanya berjumlah 30 orang.

Adapun kriteria yang akan menjadi sampel dalam penelitian ini adalah nasabah atau pelanggan yang telah membeli produk asuransi dana pendidikan (Fulnadi) dari bulan januari – juli tahun 2023.

Tabel 3. 1
Data Jumlah Pelanggan

No	Bulan	Jumlah Pelanggan
1.	Januari	5
2.	Februari	4
3.	Maret	7
4.	April	6
5.	Mei	1
6.	Juni	3
7.	Juli	4
TOTAL		30

Sumber : *Dari PT. Takaful Keluarga cabang Makassar 2024*

E. Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian

Skala pengukuran yang digunakan oleh peneliti yaitu skala likert. Menurut Sugiyono, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016 : 93).

Maksud lain nya ialah untuk mengukur pendapat agar dapat menilai sesuatu. Hasil jawaban dari setiap pertanyaan dan pernyataan akan di hitung dalam skor 1-5 dari sangat negatif hingga sangat positif sesuai dengan yang dijelaskan dalam tabel dibawah ini, sebagai berikut :

Tabel 3. 2
Skala Likert

Kriteria Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Alat atau instrumen pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk mengukur variabel dalam rangka mengumpulkan data penelitian, yang mana pengumpulan data berupa kuesioner, Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data berupa daftar pertanyaan atau pernyataan yang disusun secara sistematis untuk diisi oleh responden.

Berkaitan dengan masalah penelitian dan tiap pernyataan dan pertanyaan merupakan jawaban. Sebagaimana yang dijelaskan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3. 3
Instrumen

Variabel	Pengertian	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X1)	kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). (Usmara, 2003)	Mengukur kualitas pelayanan, sebagai berikut : 1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Berwujud atau Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>). (Lupiyadi dan Hamdani, 2013)	Skala Likert 1-5

<p>Kualitas Produk (X2)</p>	<p>Kualitas produk (<i>product quality</i>) diartikan sebagai evaluasi dari pelanggan atas spesifikasi produk atau jasa yang mereka harapkan pada saat ini. (Sangadji dan Sopiah, 2013).</p>	<p>Mengukur kualitas produk, sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja (<i>performance</i>) 2. Fitur produk (<i>feature</i>) 3. Kesesuaian (<i>conformance</i>) 4. Keandalan (<i>reliability</i>) (Handi,2002) 5. Kualitas yang dirasakan (<i>Perceived Quality</i>) 6. Kemampuan diperbaiki (<i>serviceability</i>) (Fandy, 2016) 	<p>Skala Likert 1-5</p>
<p>Kepuasan Pelanggan (Y)</p>	<p>Kepuasan pelanggan yaitu perasaan senang atau kecewa yang</p>	<p>Mengukur kepuasan pelanggan, sebagai berikut :</p>	<p>Skala Likert 1-5</p>

	<p>didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. (Tjiptono dan Diana, 2015).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung / Membeli Kembali 3. Ketersediaan Merekomendasikan <p>(Indrasari,2019)</p>	
--	---	--	--

Sumber : Data diolah Peneliti, 2024

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan digunakan yaitu cara yang sering dilakukan peneliti untuk mengungkapkan atau menjangkau informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian.

Teknik ini digunakan dengan melalui kuesioner secara online. Populasi yang akan digunakan pada penelitian ini merupakan nasabah atau pelanggan yang telah membeli produk asuransi dana pendidikan (Fulnadi) yang berjumlah 30 orang.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses mengukur urutan data kedalam pola, kategori dan dilanjutkan dengan penafsiran luas. Dengan demikian bisa menjawab hipotesis dan mencapai tujuan penelitian, adapun

untuk memudahkan teknik analisis data dengan program SPSS 25 for windows.

Berikut pengujian dalam penelitian ini, yaitu :

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Sebuah kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali 2018 hlm.51). Untuk mengukur validitasnya dalam penelitian ini menggunakan program SPSS dengan cara analisis butir. Uji validitas dilakukan dengan cara korelasi skor item dengan skor total itemnya. Nilai X dianggap sebagai skor item dan nilai Y dianggap skor total. Apabila dalam skor item memiliki korelasi positif yang signifikan berarti item tersebut dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur variabel tersebut. Menggunakan taraf signifikansi = 0,05 koefisien korelasi yang diperoleh dari hasil perhitungan dibandingkan dengan nilai dari tabel korelasi nilai r dengan derajat kebebasan ($df = n - 2$), metode untuk uji validitas berdasarkan pada signifikansi :

Jika nilai signifikansi skor total $> 0,05$ maka item dinyatakan tidak valid.

Jika nilai signifikansi skor total $< 0,05$ maka item dinyatakan valid.

b. Reliabilitas

Menurut Silalahi dalam Niken (2019) uji reliabilitas adalah derajat sejauh mana ukuran menciptakan respon yang sama sepanjang waktu

dan lintas situasi, dikatakan reliabel apabila hasil pengukuran dari alat ukur tersebut stabil dan konsisten. Uji ini dilakukan dengan pengujian statistic *Cronbach's Alpha*, dengan ketentuan variabel akan dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,6 (Niken, 2019).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018, hlm. 161) Uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi pada variabel tersebut merupakan variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Adapun rumus yang digunakan dalam uji normalitas ini yaitu rumus Kolmogorov-smirnov dengan ketentuan apabila data memiliki distribusi signifikan $> 0,05$ maka data tersebut dikatakan normal dan tidak berdistribusi normal jika signifikan $< 0,05$ dan dapat dilihat pada grafik normal plot, dengan asumsi:

- 1) Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Apabila data menyebar jauh dari diagonal dan / tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018, hlm 137) Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan . Apabila dalam varians dari residual tersebut pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut dengan homoskedastisitas dan jika terdapat perbedaan disebut heteroskedastisitas. Cara yang digunakan dalam uji heteroskedastisitas untuk mendeteksi ada atau tidak adanya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residual (SRESID).

Refleksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara ZPRED dan SRESID. Model regresi yang dapat dikatakan baik adalah model regresi yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Adapun Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari gambar scatterplot:

- 1) Apabila terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Apabila tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2013, hlm. 107) uji multikolonieritas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya adalah model yang tidak terjadi korelasi antar variabel independent. Jika variabel independent saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal merupakan variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Cara Deteksi multikolonieritas pada suatu model dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF).

Tolerance mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi jika nilai *tolerance* rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF=1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai *Cut Off* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* $> 0,10$ atau sama dengan nilai VIF < 10 . Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1 maka diindikasikan bahwa terdapat multikolinieritas. Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi terjadi adanya multikolinieritas.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Simultan (F)

Menurut Ghozali (2018, hlm. 179) Uji regresi simulas ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independent atau bebasnya secara bersama-sama mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dalal pengujian yang dilakukan adalah membandingkan nilai f hitung dengan f tabel pada derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$). Apabila nilai F hitung \geq dari nilai f tabel, maka berarti variabel bebasnya secara serempak memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat atau hipotesis pertama diterima dengan cara:

1) Merumuskan hipotesis.

$H_0 : \beta = 0$, tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap variabel kepuasan pelanggan.

$H_a : \beta \neq 0$, ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

2) Menentukan tingkat signifikan yaitu menggunakan signifikan sebesar 5% .

3) Menentukan F hitung dan F tabel F hitung dan F tabel diliat pada tabel statistic dengan:

$$dk1 = k - 1 > 3 - 1 = 2$$

$$dk2 = n - k. > 30 - 3 = 27$$

signifikan 0,05, Maka F tabel

4) Kesimpulan

Jika nilai F hitung $>$ F tabel, berarti ada pengaruh secara simultan dari semua variabel independen terhadap variabel dependen.

Jika nilai nilai F hitung $<$ F tabel, berarti tidak ada pengaruh secara simultan dari semua variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Uji Parsial (t)

Menurut Ghozali (2018, hlm. 179) Uji parsial ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat bermakna atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai t hitung masing-masing variabel bebas dengan nilai tabel dengan derajat kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$).

Apabila nilai t hitung \geq t tabel, maka variabel bebasnya memberikan pengaruh bermakna terhadap variabel terikat. Selain itu, uji ini dapat sekaligus digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel bebas tersebut yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, dengan melihat nilai-nilai t masing-masing variabel.

Berdasarkan nilai t maka dapat diketahui variabel bebas mana yang mempunyai pengaruh paling bermakna atau signifikan

mempengaruhi variabel terikat. Adapun caranya dalam pengujian ini sebagai berikut:

- 1) Menentukan hipotesis.

$H_0 : \beta = 0$, tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap variabel kepuasan pelanggan secara parsial.

$H_a : \beta \neq 0$ ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap variabel kepuasan pelanggan secara parsial.

- 2) Menentukan taraf signifikansi yaitu 5% atau alpha (α) = 0,05 dengan derajat kebebasan (dk) = $n - 2$.

- 3) Menentukan t hitung dan t tabel

t hitung : X_1, X_2

t tabel dapat dilihat dari tabel titik persentase distribusi t dengan:

$$Df = n - k$$

$$Df = 30 - 3 = 27$$

$$t = (\alpha ; (df = n - k))$$

$$t = (5\% ; (df = 30 - 3))$$

$$t = (0,05 ; 27)$$

$$t = 1,70329$$

4) Kesimpulan.

Jika nilai t hitung $>$ t tabel, berarti ada pengaruh secara parsial dari semua variabel independen terhadap variabel dependen.

Jika nilai t hitung $<$ t tabel, berarti tidak ada pengaruh secara parsial dari semua variabel independen terhadap variabel dependen.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2018, hlm. 97) Analisis Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan nilai antar nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$).

Dalam penelitian ini menggunakan *adjusted R^2* , dimana apabila nilai *adjusted R^2* kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen sangat terbatas. Jika nilai yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

d. Uji Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan teknik Analisis Regresi Linier Berganda yang berfungsi untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan

nilainya). Analisis regresi berganda dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (dua) (Sugiyono, 2015).

Analisis regresi linear berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara dua atau lebih variabel indeviden dengan satu variabel dependen yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Variabel independen (variabel bebas) dilambangkan dengan $X_1, X_2 \dots X_n$ sedangkan variabel dependen (variabel terikat) dilambangkan dengan Y (Ghozali, 2018, hlm. 95).

Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi software SPSS Statistics versi 25.0. Adapun Bentuk persamaannya sebagai berikut:

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

Dimana :

Y : Kepuasan Pelanggan

a : Konstanta

b_1, b_2 : Koefisien Regresi Variabel

e : Standart Error

X_1 : Kualitas Pelayanan

X_2 : Kualitas Produk