

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian lapangan (*field research*) ini dilaksanakan dengan tujuan utama untuk memahami dan mengukur tingkat hubungan antara dua atau lebih variabel yang menjadi fokus kajian. Artinya, peneliti ingin mengetahui apakah terdapat keterkaitan yang signifikan antara variabel-variabel tersebut, serta seberapa kuat hubungan itu terjadi.

2. Pendekatan penelitian

Menurut Sugiyono (2015), pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berakar pada pandangan positivistik, yang berfokus pada pemahaman terhadap suatu fenomena dengan cara mengumpulkan data berupa angka. Data tersebut dikumpulkan secara sistematis dari sampel yang dipilih secara acak dari suatu populasi, menggunakan instrumen yang terstandarisasi, dan kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini ditetapkan di Kampung Baru, Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu. Pemilihan wilayah tersebut didasarkan pada tingginya jumlah penduduk serta banyaknya pengguna layanan BPJS Kesehatan,

yang dinilai dapat memberikan data yang relevan dan representatif terkait tingkat kepuasan peserta terhadap layanan yang diterima

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (hal. 80), populasi adalah keseluruhan subjek atau elemen penelitian, baik individu, objek, maupun peristiwa, yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Karakteristik ini digunakan untuk menentukan siapa atau apa yang termasuk dalam populasi dan menjadi dasar dalam pengambilan data serta penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi mencakup seluruh penduduk Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan, yang berdasarkan estimasi pertengahan tahun 2023 berjumlah sekitar 346.336 jiwa. Data ini menjadi acuan dalam menentukan sampel dan menggambarkan cakupan wilayah penelitian. (BPS, 2023).

2. Sampel

Menurut Notoatmodjo (2003), sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih secara terstruktur dan diasumsikan dapat mencerminkan karakteristik populasi secara keseluruhan, sehingga memungkinkan pengambilan kesimpulan yang sah. Dalam penelitian ini, penduduk Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu, ditetapkan sebagai sampel. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin, yang berfungsi menentukan ukuran sampel secara proporsional berdasarkan batas toleransi kesalahan, guna memastikan hasil penelitian tetap representatif dan dapat digeneralisasi: (Siregar.2015, hlm,61)

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

Keterangan:

n = Total sampel yang digunakan dalam penelitian

N = Total populasi

e^2 = Batas toleransi kesalahan dalam pengambilan sampel yang ditoleransi.

$$n = \frac{346.336}{1 + 346.336 \times 0,1^2} = 99,971134$$

Hasil perhitungan dengan rumus menunjukkan bahwa jumlah sampel yang dibutuhkan adalah sekitar 99,971134. Karena jumlah sampel harus berupa bilangan bulat, angka ini dibulatkan menjadi 100 untuk memudahkan penggunaan dalam penelitian. Dengan pembulatan tersebut, sampel yang diambil tetap dianggap cukup untuk mewakili populasi secara akurat.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik *sampling* dibagi menjadi *probabilitas* dan *nonprobability*. Studi ini menggunakan *probabilitas sampling*, yang berarti Setiap individu dalam populasi memiliki probabilitas yang sama untuk dipilih sebagai sampel. (Sugiyono, 2017, hlm. 82). Metode yang dipakai di sini adalah *sampling* acak sederhana, yang berarti mengambil sampel secara acak tanpa memeriksa kelompok atau strata populasi. (Sugiyono, 2017, hlm. 82).

E. Data dan Sumber Data

a. Data

Data adalah sekumpulan fakta, baik berupa simbol maupun angka, yang diperoleh melalui hasil observasi terhadap objek penelitian. Menurut Sugiyono (2018, hlm. 13), Dalam penelitian, jenis data yang dikenal sebagai "data kuantitatif"

adalah jenis data yang bersifat konkret dan Dipaparkan dalam bentuk angka atau kuantitatif dan dianalisis menggunakan statistik untuk menguji serta menghitung informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian, guna memperoleh suatu kesimpulan.

1. Data primer

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner langsung kepada masyarakat responden sampel Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu. Kuesioner berisi pertanyaan tertulis dengan pilihan jawaban yang telah disusun sebelumnya.

2. Data Sekunder

Data sekunder bersumber dari informasi yang diperoleh tanpa kontak langsung dengan objek penelitian, seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, literatur, artikel, dan situs internet. Dalam penelitian ini, data sekunder berupa informasi tentang kualitas pelayanan dan tarif premi BPJS Kesehatan yang diperoleh dari situs resmi perusahaan.

b. Sumber data

Data ini diperoleh langsung melalui kuesioner yang dibagikan kepada sampel masyarakat Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu, yang mewakili populasi. Kuesioner berisi pertanyaan tertulis dengan pilihan jawaban yang telah disiapkan sebelumnya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data disebut sebagai teknik pengumpulan data:

1. Kuesioner (angket)

Jenis pengumpulan data yang dikenal sebagai Kuesioner adalah serangkaian pertanyaan tertulis yang diserahkan kepada responden untuk dijawab. Pada penelitian ini, digunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup, dengan pertanyaan yang disajikan kepada responden dengan opsi jawaban yang telah disediakan. Dengan demikian, kuesioner ini tidak memberikan kesempatan bagi responden untuk memberikan jawaban atau pendapat secara bebas.

2. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan menggunakan sumber tertulis seperti catatan, buku, dan media cetak dikenal sebagai dokumentasi (Suharsini, 2002, hlm. 206). Metode ini digunakan untuk mengevaluasi bagaimana kualitas pelayanan dan tarif premi berdampak pada kepuasan nasabah asuransi BPJS data yang di ambil melalui data sekunder yaitu internet.

G. Instrument Penelitian

Instrument Dalam penelitian ini, kuesioner disusun secara mandiri oleh peneliti untuk mengukur fenomena sosial menggunakan skala Likert (Sugiyono, 2022, hlm. 92). Instrumen tersebut dirancang untuk mengumpulkan data akurat terkait sikap, pendapat, dan persepsi responden dengan pemberian skor tertentu:

Table 3.1 Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4

Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber: Sugiyono,2022

Peneliti membuat kisi-kisi instrument untuk menghubungkan variabel dengan sumber data dan teori untuk membuat hasil penelitian valid. (Arikunto, 2006, hlm. 162). Setiap variabel dijabarkan secara rinci dan dijadikan indikator yang diukur dalam item pernyataan, sebagaimana tercantum pada tabel berikut.

Kisi-Kisi Instrument

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Premi Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi BPJS Pada Masyarakat Kec. Simpang Empat Kab. Tanah Bumbu

Table 3.2 Operasional Variabel

No	Variabel penelitian	Indikator	teori
1	Kaulitas pelayanan	1) Bukti fisik 2) Daya tanggap 3) Jaminan 4) Empati 5) Kehandalan 6) Kepatuhan pada syariat islam (sharia compliance)	a) Kotler (2000) b) Tjiptono (2007) c) Othwan dan owen (2001)
2	Tarif premi	1. Tarif premi lebih rendah 2. Tarif premi sesuai kemampuan 3. Tarif premi bervariasi 4. Biaya adminitrasi ringan 5. Reward	a. Erwan Aristyanto dkk (2021)
3	Kepuasan	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesedian merekomendasikan	a) Kotler (2008) b) Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016,hlm,140),

Sumber: Data diambil dari beberapa referensi, 2000-2021

H. Teknik Analisa Data

Analisis data dalam penelitian kuantitatif merupakan tahapan sistematis untuk memproses data dan menginterpretasikan data numerik guna memperoleh kesimpulan yang valid dan objektif. proses sistematis untuk memahami dan menyajikan hasil penelitian secara jelas kepada pihak lain. Tujuannya adalah menggali makna di balik data dengan memahami perspektif subjek yang diteliti.

Analisis data dalam penelitian ini meliputi:

I. Uji Instrumen data

a. Uji validitas

Validitas dapat diartikan sebagai suatu ukuran untuk menilai keabsahan dan konsistensi instrumen. Uji validitas bertujuan untuk memastikan kelayakan kuesioner dengan mengevaluasi apakah setiap pernyataan dapat mengukur aspek yang dimaksud. Dalam penelitian ini, validitas diuji menggunakan SPSS pada tingkat signifikansi 0,05, dengan membandingkan koefisien korelasi hasil penghitungan terhadap nilai r tabel berdasarkan derajat kebebasan $(n-2)$, di mana n adalah jumlah responden. Pedoman korelasi yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel, maka instrumen dianggap valid.
- 2) Jika nilai r hitung lebih kecil atau sama dengan r tabel, maka data dianggap tidak valid.

b. Uji Realibitas

Realiabilitas mengukur konsistensi instrumen penelitian. Suatu variabel dianggap reliabel jika hasil pengukuran responden stabil dan memiliki nilai alpha (α) > 0,60 (Arikunto, 2010, hlm. 221).

J. Uji Asumsi klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2017, hlm. 239), Uji normalitas digunakan guna menentukan kesesuaian distribusi data dengan distribusi normal menilai apakah data variabel mengikuti distribusi normal. Metode yang umum dipakai Uji yang digunakan adalah Kolmogorov-Smirnov, yaitu prosedur statistik untuk membandingkan distribusi data dengan distribusi normal atau standar. Keputusan ditentukan berdasarkan hasil dari uji yang telah dilakukan, dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika Sig > 0,05 maka data berdistribusi normal

Jika Sig < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan buat mendeteksi ikatan multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi dapat diukur menggunakan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. digunakan sebagai indikator, di mana $VIF > 10$ menandakan adanya masalah multikolinieritas yang serius.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas Ini dilakukan buat memastikan bahwa varians residual dalam model regresi berbeda-beda antar pengamatan. Caranya pakai metode

Glejser, yaitu dengan menghitung selisih antara nilai observasi aktual dengan nilai yang diperkirakan oleh model statistik atau regresi dibandingkan dengan variabel bebas dalam kasus di mana tidak ada variabel bebas yang signifikan pada tingkat signifikansi 0,05, berarti nggak ada masalah heteroskedastisitas, maka model dinyatakan bebas dari heteroskedastisitas.

d. Analisis Regresi linear Berganda

Analisis regresi merupakan teknik regresi linier berganda yang melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Ini melibatkan dua atau lebih variabel independen dan satu variabel dependen ini juga digunakan untuk menentukan arah hubungan dan memprediksi nilai variabel dependen setelah variabel independen berubah. (Suharsaputra, 2012; Sugiyono, 2014). Data yang digunakan umumnya berupa skala interval atau rasio.

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- a. Y = Kepuasan nasabah
- b. α = Konstanta
- c. b_1 = Koefisien regresi X_1
- d. b_2 = Koefisien regresi X_2
- e. X_1 = kualitas pelayanan
- f. X_2 = Prosedur klaim
- g. e = Standar error

K. Pengajuan hipotesis

Ada dua jenis uji hipotesis terhadap koefisien regresi, yaitu uji t dan uji F:

a. Uji T (Parsial)

Tujuan dari Uji t dipakai untuk menilai apakah variabel independen masing-masing (X_1 dan X_2) memengaruhi variabel dependen secara signifikan (Y). Uji ini menggunakan koefisien regresi secara parsial.

b. Uji F (Simultan)

Uji F merupakan Uji signifikansi terhadap persamaan regresi Yang diterapkan guna mengukur dampak simultan dari dua variabel bebas (X_1 dan X_2) terhadap variabel terikat (Y). (Sujarweni, 2015, hlm. 161-162).

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) yaitu ukuran statistik yang mengindikasikan seberapa efektif model dalam menjelaskan data regresi dalam menjelaskan variasi dalam data yang sebenarnya. Nilai R^2 menunjukkan tingkat kontribusi variabel independen untuk menjelaskan variabilitas variabel dependen. Nilai R^2 yang lebih besar menunjukkan kemampuan model untuk memprediksi variabel terikat dekat garis regresi dengan data observasi, sehingga model dianggap lebih sesuai dan memiliki kemampuan prediksi yang lebih baik (Pardode Manurung, 2014, hlm. 38).

I. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang dilalui penulis dalam menyelesaikan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Tahap Pendahuluan

Pada pendahuluan, Penulis telah melakukan pengamatan serta mempelajari kajian terhadap objek penelitian, kemudian merumuskannya dalam bentuk proposal yang langsung diserahkan ke bagian biro skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dan telah diseminarkan pada tanggal 23 Juli 2024.

2. Tahap pengumpulan data

Pada tahap ini, penulis menggunakan angket atau kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data terkait permasalahan yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan secara tidak langsung melalui dokumentasi, kuesioner, dan sumber dari internet. Setelah proses penelitian selesai, penulis mengumpulkan data yang akan dianalisis lebih lanjut.

3. Tahap pengolahan dan Analisa data

Kemudian dari seluruh data terkumpul, data diolah menggunakan menerapkan metode yang sudah ditetapkan guna memperoleh Kesimpulan komprehensif dari studi ini.

4. penyusunan akhir (penyempurnaan)

Penulis menyusun laporan hasil penelitian yang telah dianalisis, setelah berkonsultasi dengan dosen pembimbing satu dan dua.