

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dikategorikan penelitian lapangan (*field research*). Maksudnya penelitian yang dilakukan dengan cara peneliti mengumpulkan data langsung ke Lokasi penelitian untuk mendapatkan data. Penelitian ini menggunakan metode korelasi yaitu metode dengan menghubungkan antara variabel yang dipilih dan dijelaskan bertujuan untuk meneliti sejauhmana variabel pada suatu faktor berkaitan dengan variabel yang lain.

2. Pendekatan Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2019,hal.15) pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifvisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara *random* dengan pengumpulan data menggunakan instrument, analisis data bersifat stastik. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan suatu kejadian yang disajikan berupa angka yang bermakna khusus mengenai pengaruh kepuasan peserta asuransi terhadap produk Fulnadi (dana pendidikan).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kota Banjarmasin di mana para responden dalam penelitian ini bertempat tinggal yang tersebar di 5 Kecamatan yaitu Banjarmasin

Selatan, Banjarmasin Timur, Banjarmasin Barat, Banjarmasin Utara, dan Banjarmasin Tengah. Kalimantan Selatan.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2019, hal. 126) populasi adalah wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subjek yang akan diukur, yang merupakan yang diteliti dan mempunyai karakteristik tertentu. Dalam penelitian ini populasinya adalah peserta asuransi di PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya di Banjarmasin yang membeli produk Fulnadi (dana pendidikan) yang berjumlah 30 dari sumber PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya di Banjarmasin. Hasil itu merupakan data jumlah peserta asuransi di PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya di Banjarmasin yang membeli produk Fulnadi (dana pendidikan) dan berdomisili di Kota Banjarmasin

Tabel 3. 1 Data Jumlah Pelanggan

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

Sumber : dari PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya 2025

2. Sampel

Sampel adalah Sebagian unsur populasi yang dijadikan objek penelitian. Sampel atau juga disebut contoh adalah wakil dari populasi yang ciri-cirinya akan diungkapkan dan akan digunakan untuk menaksir ciri-ciri populasi. Sampel penelitian ini adalah peserta asuransi di PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya di Banjarmasin yang membeli produk Fulnadi (dana pendidikan) yang berjumlah 30 sampel, dalam penelitian ini menggunakan *sampling* jenuh. Menurut (Sugiyono, 2019, hal. 127) mendefinisikan *sampling* jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini digunakan teknik *sampling* jenuh di mana semua populasi dijadikan sampel dikarenakan jumlah populasi hanya berjumlah 30 orang. Menurut (Sugiyono, 2019, hal.133) 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. Istilahnya lain sampel jenuh adalah sensus, di mana semua anggota populasi dijadikan sampel.

E. Data dan Sumber Data

1. Data

Data penelitian ini adalah jawaban atau hasil dari pengisian kuesioner para responden mengenai kepuasan terhadap pelayanan peserta asuransi produk Fulnadi (dana pendidikan) PT. Takaful Keluarga Cabang Surabaya di Banjarmasin yang diperoleh dari peserta asuransi produk Fulnadi Cabang Surabaya di Banjarmasin.

2. Sumber Data

Sumber data diperoleh dari para responden, yaitu para agen asuransi PT Takaful Keluarga Cabang Surabaya di Banjarmasin yang mengisi kuesioner dalam bentuk pertanyaannya berjumlah 30 orang.

F. Variabel dan Indikator

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

Tabel 3.2 Indikator Variabel

Variabel	Pengertian	Indikator	Skala pengukuran
Pelayanan (X)	Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memeberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini	1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>emphaty</i>)	Skala Likert 1-5

Variabel	Pengertian	Indikator	Skala pengukuran
	keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Indrasari, 2019, hal.27)	5. Berwujud (<i>tangibles</i>). (Lupiyoadi & Hamdani, 2009)	
Kepuasan (Y)	kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas (Kotler dan Keller, 2019, hal. 138-139)	1. Perasaan puas 2. Selalu Membeli Produk 3. Merekomendasikan 4. Terpenuhinya harapan Pelanggan. (Tjiptono, 2009)	Skala Likert 1-5

Sumber : Data diolah peneliti, 2025

G. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan digunakan yaitu cara yang sering dilakukan peneliti untuk mengungkapkan atau menjaring informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian. Teknik ini digunakan dengan melalui kuesioner secara online. Populasi yang akan digunakan pada penelitian ini merupakan peserta atau pelanggan yang telah membeli produk asuransi dana pendidikan (Fulnadi) yang berjumlah 30 orang.

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, 2019, hal.146-147). Maksud lainnya ialah untuk mengukur pendapat agar dapat menilai sesuatu. Hasil jawaban dari setiap pertanyaan dan pernyataan akan dihitung dalam skor 1-5 dari sangat negatif hingga sangat positif sesuai dengan yang dijelaskan dalam tabel di bawah ini sebagai berikut :

Tabel 3.3 Skala Likert

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

Sumber : Data diolah peneliti, 2025

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

H. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Kualitas Data

a. Uji Validitas dan Reabilitas

- 1) Uji validitas digunakan untuk mengukur salah atau tidak sahnya suatu kuesioner. Menurut (Ghozali, 2021, hal.66) Kuesioner yang dikatakan

valid apabila pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan aplikasi SPSS yang merupakan salah satu aplikasi untuk menganalisis data statistik. Angka korelasi yang diperoleh dengan melihat tanda bintang pada hasil skor total atau membandingkan dengan angka bebas korelasi nilai r yang menunjukkan valid. Kriteria penilaian uji validitas yaitu apabila r hitung $>$ r table, maka item kuesioner tersebut dinyatakan valid. Dan apabila r hitung $<$ r tabel, maka dapat dinyatakan item kuesioner tidak valid.

- 2) Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung cronbach alpha dari masing-masing instrumen dalam setiap variabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $>0,60$. Menurut (Ghozali, 2021, hal.66) menunjukkan bahwa Alpha Cronbach's dapat diterima jika, $0,60$. Semakin dekat alpha cronbach dengan 1, semakin tinggi keandalan konsisten internal.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut (Sahir, 2022, hal.69) Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji ini digunakan apabila peneliti ingin mengetahui ada tidaknya perbedaaan proposi subjek, objek, kejadian dan lain-lainya uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah nilai residual yang telah distandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi

tersebut sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya. Uji normalitas yang digunakan yaitu Komolgorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5%, maka apabila signifikan $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya apabila signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel (X) dengan variabel terikat (Y) mempunyai hubungan linear atau secara signifikan. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Uji linearitas menggunakan bantuan SPSS 26 dengan menggunakan *Test For linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Hasil uji linearitas dilihat pada baris *Deviation From Linearity*, jika nilai signifikan kurang dari 0,05 maka hubungan tidak linear. Sedangkan jika nilai signifikan lebih dari atau sama dengan 0,05 maka hubungannya bersifat linier (Ghozali, 2021, hal.203)

c. Uji Heterokedastisitas

Menurut (Sahir, 2022, hal.69) Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual satu pengamatan lain. Jika varian berbeda disebut heterokedastisitas. Jika tidak ada pola tertentu dan tidak menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak heterokedastisitas. Deteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot, regresi yang tidak terjadi heterokedastisitas jika.

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.

- 2) Titik-titik data mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola

3. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode regresi linear sederhana. Menurut (Sahir, 2022, hal.55), uji regresi linear sederhana adalah pengujian terhadap data yang mana terdiri dari dua variabel, yaitu variabel independen dan satu variabel dependen, di mana variabel tersebut bersifat kausal (berpengaruh). Persamaan dari regresi linear sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Peserta

X = Pelayanan

a = Konstanta

b = Angka arah koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan b (-) maka terjadi penurunan X = subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Menurut (Sahir, 2022, hal.53-54), uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Apabila nilai probabilitas signifikan lebih kecil dari 0.05 (5%) maka suatu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Adapun kriterianya yaitu:

- a) Jika $t \text{ hitung} > t \text{ table}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b) Jika $t \text{ hitung} < t \text{ table}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

b. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Menurut (Sahir, 2022, hal.54) tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan (X) terhadap kepuasan peserta asuransi Produk Fulnadi (Y). Nilai R² menunjukkan seberapa besar proporsi dari total variasi variabel tidak bebas yang dapat dijelaskan oleh variabel penjelasnya. Semakin tinggi nilai R² maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

I. Tahapan Penelitian

Agar dapat mencapai hasil yang diharapkan dalam penelitian ini. Maka peneliti menempuh beberapa tahap sebagai berikut:

1. Tahapan pendahuluan

Pada pendahuluan, penulis mengamati dan mempelajari objek yang akan diteliti dan dituangkan dalam proposal untuk langsung dimasukkan difakultas dan bisnis islam, dan telah diseminarkan pada 06 September 2024.

2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahapan ini peneliti mengumpulkan data yang akan diperlukan dengan menggunakan kuesioner, penulis terlebih dahulu mengurus riset selanjutnya melakukan riset untuk mendapatkan data pada 15 April sampai 15 Mei 2025.

3. Tahap Pengolahan data dan Analisis Data

Pada tahap ini peneliti mengolah data dan menganalisis data yang telah diperoleh dan terkumpul dengan menggunakan teknik pengolahan data dan analisis data pada Juni 2025. Yang kemudian dikonsultasikan dengan dosen pembimbing akademik dalam rangka perbaikan dan kesempatan penelitian ini.

4. Tahap Penyusunan Laporan

Pada tahap ini peneliti akan menyusun hasil penelitiannya yang sudah sesuai dengan sistematika penulisan, kemudian dikonsultasikan ulang kepada dosen pembimbing. Selanjutnya setelah dianggap sempurna sehingga menjadi sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi di Munaqasyahkan pada tanggal 03 Juli 2025.