

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah kuantitatif, metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴⁸

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Karawang (Studi kasus di PT.Asuransi Sinarmas).

3. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian atau lapangan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden atau masyarakat Kota Karawang yang menjadi nasabah di PT.Asuransi Sinarmas.

Data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek yang diteliti. Data sekunder dalam penelitian ini

⁴⁸ Sugiyono. 2013. Cara mudah menyusun skripsi, tesis dan disertasi. Bandung: Alfabeta. Hal, 23

diperoleh dari data tentang masyarakat Kota Karawang, catatan dan kepustakaan yang berhubungan langsung dengan objek penelitian.

4. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kuesioner menurut Sugiono merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.

49

Pada kuesioner terdiri dari dua bagian yaitu:

- a. Identitas Responden
- b. Pertanyaan-pertanyaan

Pertanyaan yang akan diajukan kepada responden terdiri dari 3 variabel antara lain:

1. Variabel X1

Dimensi kebutuhan

Kebutuhan Maslow merupakan konsep aktualisasi diri yang merupakan keinginan untuk mewujudkan kemampuan diri atau keinginan untuk menjadi apapun yang mampu dicapai oleh setiap individu.

Indikatornya adalah:

- a. kebutuhan akan keselamatan

⁴⁹ Sugiyono. 2013. Cara mudah menyusun skripsi, tesis dan disertasi. Bandung: Alfabeta. Hal 137.

Kebutuhan akan keselamatan yaitu kebutuhan keamanan, stabilitas, proteksi, struktur hukum, keteraturan, batas, kebebasan dari rasa takut dan cemas. Kebutuhan fisiologis dan keamanan pada dasarnya adalah kebutuhan mempertahankan kehidupan.

b. kebutuhan rasa memiliki dan rasa cinta

Kebutuhan rasa memiliki dan rasa cinta, merupakan kebutuhan yang muncul setelah kebutuhan fisiologis dan kebutuhan keselamatan telah terpenuhi. Artinya orang dalam kehidupannya akan membutuhkan rasa untuk disayang dan menyayangi antar sesama dan untuk berkumpul dengan orang lain.

c. kebutuhan akan harga diri

kebutuhan akan harga diri. Semua orang dalam masyarakat mempunyai kebutuhan atau menginginkan penilaian terhadap dirinya yang mantap, mempunyai dasar yang kuat yang biasanya bermutu tinggi akan rasa hormat diri atau harga diri dan penghargaan dari orang lain.⁵⁰

⁵⁰ Maslow, Abraham. *Teori Hirarki Kebutuhan*, hal. 3-5.

2. Variabel X2

Dimensi pelayanan

Pelayanan yaitu suatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau konsumen dengan penampilan produk yang sebaik-baiknya, sehingga diperoleh kepuasan pelanggan dan usaha pembelian yang berulang-ulang.⁵¹

Indikatornya adalah:

a. Berwujud

Berwujud merupakan bukti fisik dari penampilan fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi dalam menengani hal pelayanan.

b. Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan memberi pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan akurat, dalam dimensi keandalan ini memberikan pelayanan sesuai janji, pertanggungjawaban tentang penanganan pelanggan akan masalah pelayanan dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.

c. Ketanggapan

⁵¹ Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Prenada Media, 2004, Hal 29-38

Ketanggapan merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberi jasa dengan cepat, dalam dimensi ini pihak perusahaan memberikan pelayanan dengan menanggapi permintaan dari sudut pandang pelanggan bukan dari sudut pandang perusahaan.⁵²

d. Jaminan dan kepastian

Jaminan dan kepastian merupakan kemampuan menumbuhkan kepercayaan pelanggan dan memberikan rasa nyaman, maka pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan dari perusahaan tersebut.

e. Empati

Empati merupakan kemampuan yang harus dimiliki perusahaan dalam memberikan perhatian baik secara individual, termasuk sikap respon yang cepat dalam suatu pelayanan.

3. Variabel X3

Dimensi tempat

Tempat merupakan saluran distribusi yaitu serangkaian organisasi yang saling tergantung yang saling terlihat dalam proses untuk menjadikan produk atau jasa

⁵² Kotler, P, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. 2009, Jakarta: PT Prehallindo, Hal 53.

siap untuk digunakan atau dikonsumsi. Lokasi berarti berhubungan dengan di mana perusahaan harus bermarkas dan melakukan operasi.⁵³

Indikatornya adalah:

a. Jarak dan waktu

Jarak dan waktu yaitu perusahaan memperhitungkan kejelasan tempat suatu perusahaan dan memperhatikan kemudahan akses pelanggan.

b. Ketersediaan fasilitas guna menunjang pelayanan

Ketersediaan fasilitas guna menunjang pelayanan yaitu kemampuan perusahaan dalam menyediakan fasilitas yang baik dalam menunjang pelayanan demi memuaskan pelanggan dalam melakukan suatu pelayanan.

c. Banyak terdapat lokasi/cabang kantor

Banyak terdapat lokasi/cabang kantor yaitu perusahaan menyediakan beberapa cabang ditempat yang strategis guna menunjang kebutuhan para pelanggan dalam melakukan transaksinya, banyaknya cabang berdiri dapat mempermudah para

⁵³ Ibid, Hal 69.

pelanggan dalam melakukan transaksi dan mempermudah pelayanan.

d. Luas tempat/lokasi

Luas lokasi berperan penting dalam pelayanan usaha ini harus dilakukan perusahaan dalam memanjakan pelanggan mengenai kenyamanan demi kepuasan nasabah, misalnya lokasi parkir luas dan nyaman sehingga nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi/produk di perusahaan tersebut.

5. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Karawang yang terdaftar sebagai nasabah dengan akad syariah di PT. Asuransi Sinarmas. Peneliti dalam mengambil populasi dihadapkan dengan beberapa kendala mengenai data nasabah. sehingga populasi dalam penelitian ini sebanyak 90 nasabah dengan akad syariah. Sampel merupakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti⁵⁴. Sampelnya menggunakan teknik *stratified random sampling* yang didasarkan pada kriteria yang ditentukan oleh peneliti dalam mencari sampel penelitian.

Dalam penelitian ini kriteria yang digunakan oleh peneliti yaitu berdasarkan Faktor Usia, Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan. Maka

⁵⁴ Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis. Bangun: CV Alfabet, 2010, Hal. 109

hasil dari *stratified random sampling* dapat ditentukan hasil sampel dengan jumlah nasabah pemegang akad asuransi syariah di PT.Asuransi Sinarmas sebanyak 68 nasabah.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah metode kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁵⁵ Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data berupa informasi secara tertulis dan langsung dari responden. Jawaban responden bersifat kualitatif yang kemudian akan dikuantitatifkan dan diukur dengan menggunakan *skala likert*. *Skala likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena social.⁵⁶ Jawaban atas butir-butir pertanyaan mempunyai gradasi dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju dengan bobot 1 hingga 5 sebagai berikut:

- a. Jawaban Sangat Setuju dengan skor 5
- b. Jawaban Setuju dengan skor 4
- c. Jawaban kurang Setuju dengan skor 3
- d. Jawaban Tidak Setuju dengan skor 2
- e. Jawaban Sangat Tidak Setuju 1

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010, hal 199.

⁵⁶ *Ibid*, 2009, hal 99.

6. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen X1, X2, X3 dan variabel dependen (Y).

a. Variabel Independen/Bebas (X)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) ⁵⁷. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu faktor-faktor seperti kebutuhan (X1), pelayanan (X2), dan tempat (X3)

1) Kebutuhan (X1)

Kebutuhan merupakan keinginan untuk mewujudkan kemampuan diri atau keinginan untuk menjadi apapun yang mampu dicapai oleh setiap individu.

2) Pelayanan (X2)

Pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memberi pelayanan secara akurat, andal dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memberikan janjinya.

⁵⁷ Ibid, 2011, hal 61

3) Tempat (X3)

Tempat seringkali ikut menentukan kesuksesan perusahaan, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial sebuah perusahaan.

Tempat sebagai suatu yang menarik minat nasabah dalam berasuransi, karena tempat yang baik dan strategis dapat berpengaruh mengenai minat nasabah itu sendiri. Kenyamanan tempat dapat menjadi salah satu faktor penting dalam mempertahankan minat nasabah berasuransi.

b. Variabel Dependen/Terikat (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁵⁸ Variabel terikat pada penelitian ini yaitu minat masyarakat Kota Karawang (Y).

7. Teknik Analisis Data Statistik

Teknik analisis data penelitian ini menggunakan analisis yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji regresi berganda, koefisien determinasi, serta hipotesis uji t dan hipotesis uji f. Semua uji dilakukan dengan program SPSS 22.

a. Uji Validitas

Uji validitas data merupakan uji instrumen data untuk memastikan bahan alat tersebut mengukur apa yang harusnya diukur (valid).⁵⁹ Item

⁵⁸ Ibid, hal 61

dapat dikatakan valid jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkapkan suatu yang ingin diungkap. Item biasanya berupa pertanyaan atau pernyataan yang ditunjukkan kepada responden dengan menggunakan bentuk kuesioner dengan tujuan untuk mengungkapkan sesuatu.

Pengujian validitas item dalam SPSS bisa menggunakan tiga metode analisis, yaitu *korelasi pearson*, *corrected item total correlation* dan analisis faktor. Teknik uji validitas item dengan korelasi pearson, yaitu dengan cara mengorelasikan skor item dengan skor totalnya. Skor total adalah penjumlahan seluruh item pada satu variabel. Kemudian pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi yaitu:⁶⁰

- 1) Jika nilai positif dan $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka item dapat dinyatakan valid.
- 2) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka item dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Jadi suatu kuisisioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dan stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas,

⁵⁹ Sugiyono, Cara Mudah Menyusun *Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Bandung: Alfabet, 2015, hal 197

⁶⁰ Duwi Priyanto, *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014, hal 51

dimana item yang valid saja yang masuk pengujian. Untuk mengetahui hasil uji reliabilitas, maka dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai alpha (dengan nilai r tabel . Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,6$.⁶¹ Dasar pengambilan kesimpulan uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) $0,80 < \text{Cronbach's Alpha} < 1,00$: Reliabilitas sangat tinggi
- 2) $0,60 < \text{Cronbach's Alpha} < 0,80$: Reliabilitas tinggi
- 3) $0,40 < \text{Cronbach's Alpha} < 0,60$: Reliabilitas sedang
- 4) $0,20 < \text{Cronbach's Alpha} < 0,40$: Reliabilitas rendah
- 5) $0,00 < \text{Cronbach's Alpha} < 0,20$: Tidak Reliabilitas

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Pengujian normal *probability* dapat dilihat pada output regresi, dalam penyajiannya uji normalitas memiliki beberapa kriteria, yaitu: jika data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Namun jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. ⁶²

⁶¹ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, Jakarta: Indeks, 2009, Hal 106

⁶² Duwi Priyatno, *Analisis Korelasi, regresi dan Multivariate dengan SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media, 2013) Cet 1, Hal. 73

2) Uji Multikolinearitas

Adalah keadaan dimana dua variable independen atau lebih daripada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF. Semakin kecil dan semakin besar nilai *tolerance* VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya kesamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan diangka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.⁶³

8. Analisis Regresi Linier berganda

Dalam membentuk model regresi berganda, bertujuan adalah menggunakan hanya variable penjelas yang berguna dalam memprediksi variable dependen.⁶⁴

Adapun rumus persamaan regresi linier berganda yang digunakan yaitu:⁶⁵

⁶³ Ibid, hal 60

⁶⁴ Abdullah Hakim, *Statistik induktif untuk ekonomi dan bisnis*, (Yogyakarta:Ekonesia, 2002) hal.285

⁶⁵ Duwi Priyatno, *Analisis Korelasi, regresi dan Multivariate dengan SPSS*, (Yogyakarta: Gava Media, 2013) Cet 1, Hal. 47

$$Y' = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Keterangan

Y' = Variable Dependen

b_0 = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien Regresi

X_1, X_2, X_3 = Variabel Independen

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara, antara lain:

a) Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis ini berfungsi untuk mengukur apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila nilai signifikansi t lebih kecil dari tingkat signifikansi α (alpha) 0,05 maka hipotesis diterima (Ghazali, 2011: 98). Kriteria hipotesis diterima yaitu:

- a. Jika nilai $\text{sig} < \alpha$ (0,05).
- b. Jika nilai koefisien regresi searah dengan hipotesis.

b) Uji Hipotesis secara Simultan (Uji f)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimaksudkan dalam model penelitian mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Variabel independen dinyatakan berpengaruh secara serentak terhadap variabel dependen apabila

nilai $\text{sig} < \alpha$ ($\alpha = 0,05$) maka terdapat pengaruh bersama-sama variabel X terhadap variabel Y, sedangkan apabila nilai $\text{sig} > \alpha$ ($\alpha = 0,05$), maka dapat disimpulkan variabel independen tidak berpengaruh secara serentak terhadap variabel dependen.