

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan desain penelitian kausalitas yaitu desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antar variabel. Dalam desain ini, umumnya hubungan sebab-akibat (tersebut) sudah dapat diprediksi oleh peneliti, sehingga peneliti dapat menyatakan klasifikasi variabel penyebab, variabel antara, dan variabel terikat (tergantung). Langkah-langkah penelitian kausalitas pada umumnya terdiri atas (Anwar Sanusi, 2014: 14):

1. Menetapkan masalah penelitian
2. Merumuskan tujuan penelitian secara spesifik
3. Mengkaji teori dan menelaah hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan
4. Merumuskan hipotesis penelitian
5. Menentukan ukuran sampel jika ukuran populasinya besar, sekaligus memilih metode penarikan sampel yang tepat
6. Mengklasifikasi dan mendefinisikan (secara konseptual dan operasional) variabel penelitian
7. Menyusun instrumen penelitian dengan mengacu pada variabel yang sudah didefinisikan sekaligus melakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen
8. Menentukan metode pengumpulan data

9. Melakukan pengujian hipotesis

10. Menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis atas uji hipotesis, sekaligus melakukan verifikasi atas teori yang melatarbelakangi penelitian dimaksud

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Perkantoran Grand Sudirman Blok D 2 JL. Datuk Setia Maharaja/Parit Indah, Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2016 sampai bulan Maret 2017, yaitu selama empat bulan dengan perencanaan sebagai berikut:

Tabel 3: Jenis dan Jadwal Kegiatan

No	Jenis Kegiatan	Bulan															
		Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan Proposal																
2	Pengumpulan Data																
3	Pengolahan dan Analisis Data																
4	Penulisan Skripsi																

Sumber : Data Olahan, 2016

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Anwar Sanusi (2014: 87) populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Jadi, kumpulan elemen itu menunjukkan jumlah, sedangkan ciri-ciri tertentu menunjukkan karakteristik dari kumpulan itu.

Menurut Sugiyono (2008: 80) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik suatu kesimpulan.

Maka dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah seluruh nasabah yang menggunakan jasa asuransi pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru yang terdata pada tahun 2014-2016 (lihat tabel 1) sebanyak 622 nasabah. (Sumber: *PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru*)

2. Sampel

Menurut Sanusi, Anwar (2014: 87) sampel adalah bagian dari elemen-elemen populasi yang terpilih. Cara untuk memilih atau menyeleksi sampel disebut sampling. Sampel juga bisa diartikan sebagian dari populasi yang dipergunakan sebagai sumber data.

Dari jumlah populasi diatas, maka penulis melakukan pengambilan sampel. Adapun jumlah sampel ditentukan berdasarkan ketentuan Slovin. Dalam menentukan ukuran sampel penelitian, Slovin memasukkan unsur kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi. Nilai toleransi ini dinyatakan dalam persentase, misalnya 5%. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut (Anwar Sanusi, 2014: 101):

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N= Ukuran populasi

α = Toleransi ketidakteelitian (dalam persen)

Dalam penelitian ini jumlah populasi (N) = 622 nasabah dengan nilai kritis (e) sebesar 10% maka ukuran sampel:

$$n = \frac{622}{1 + (622)(10\%)^2}$$
$$= 86,15 \text{ nasabah}$$

Jadi dalam penelitian ini ukuran sampelnya dibulatkan sebanyak 86 nasabah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana dimana setiap satuan sampel dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk terpilih kedalam sampel (Anwar Sanusi, 2014: 89).

D. Subjek dan Objek Penelitian

Sebagai subjek penelitian ini adalah seluruh nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru dan objeknya adalah kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru.

E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Adapun sumber data cenderung pada pengertian dari mana (sumbernya) data itu berasal. Berdasarkan sumber pengambilannya, data dibedakan atas dua bagian, yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah (Iqbal Hasan, 2009: 19):

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data ini bisa didapatkan oleh peneliti dari tempat penelitian yang bersangkutan. Seperti angket, data Jumlah Nasabah dan Jumlah Uang Premi dari Tahun 2014-2016, *Company Profile* PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru, dan Buku Panduan & Layanan Representative Office (RO).
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Terkait dengan data sekunder, peneliti tinggal memanfaatkan data tersebut menurut kebutuhannya. Data ini bisa berupa data yang diperoleh di perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu. Seperti gambaran umum perusahaan yang didapatkan oleh peneliti dari penelitian terdahulu, yaitu Skripsi Ayu Kurnia dengan judul “Pengaruh Insentif Terhadap Prestasi Kerja Agen Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru” dan Skripsi Miftahu Rizki yang berjudul

“Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Peningkatan Jumlah Premi Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru”.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

- a. Angket, yaitu daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan *respons (responden)* sesuai dengan permintaan pengguna. Dalam hal ini yaitu nasabah PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru. (Riduwan, 2011: 52)
- b. Dokumentasi, yaitu cara yang biasanya dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan. Dalam hal ini yaitu foto-foto dokumentasi ditempat penelitian dan bersama beberapa nasabah. (Anwar Sanusi, 2014: 114)

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya. (Anwar Sanusi, 2014: 115)

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu menganalisis data secara argumentasi berdasarkan data-data dan menganalisis data secara statistik dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana yaitu untuk mengukur pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y dan pengolahan datanya menggunakan program SPSS versi 17.0.

Variabel penelitian yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru diberikan dengan menggunakan Skala Likert yang terdiri dari lima pilihan jawaban sebagai berikut :

5= Sangat Setuju (SS)

4= Setuju (ST)

3= Netral (N)

2= Tidak Setuju (TS)

1= Sangat Tidak Setuju (STS)

G. Uji Instrumen

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur fenomena alam atau sosial. Uji instrumen yang digunakan dalam penelitian ini ada (dua) yaitu (Anwar Sanusi, 2014: 67):

1. Uji Validitas

Adalah ukuran suatu objek yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keabsahan suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi dan sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Suatu instrumen dikatakan valid apabila instrumen tersebut mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas instrumen ditentukan dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh setiap butir pertanyaan atau pernyataan dengan skor total. Skor total adalah jumlah dari semua skor pertanyaan atau pernyataan. Jika skor butir pertanyaan berkorelasi secara signifikan dengan skor total pada tingkat alfa tertentu (misalnya 1%) maka dapat dikatakan bahwa

alat pengukur itu valid. Selanjutnya, jika nilai r hasil perhitungan lebih besar daripada nilai r dalam tabel pada alfa tertentu maka berarti signifikan sehingga disimpulkan bahwa butir pertanyaan atau pernyataan itu valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas suatu alat pengukur menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainan. Sehingga beberapa kali diulangpun hasilnya akan tetap menunjukkan konsistensi instrumen dalam memberikan hasil pada waktu dan tempat yang berbeda. Untuk uji reliabilitas digunakan teknik *Cronbach Alpha* dimana instrumen dapat dikatakan handal atau reliabel bila memiliki koefisien kehandalan sebesar $\geq 0,6$.

H. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada 4 (empat), yaitu:

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Yaitu regresi linier dengan satu variabel prediktor (bebas), (Supardi, 2012: 221). Analisis ini digunakan untuk mengetahui atau mengukur pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik.

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

X= Kualitas Pelayanan

Y= Kepuasan

a= Konstanta

b= Koefisien regresi

2. Uji Parsial (Uji-t)

Uji-t dilakukan untuk mengetahui masing-masing pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). (Anwar Sanusi, 2014: 138)

Langkah-langkahnya adalah:

- 1) Merumuskan hipotesis
- 2) Menghitung nilai t
- 3) Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}
- 4) Mengambil keputusan

3. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah indeks atau bilangan yang digunakan untuk mengukur derajat hubungan, meliputi kekuatan hubungan dan bentuk/arah hubungan. Untuk menentukan keeratan hubungan/korelasi antarvariabel tersebut dapat dilihat pada tabel berikut. (Iqbal Hasan, 2009: 45)

Tabel 4: Interpretasi Koefisien Korelasi

NO	Interval Nilai	Kekuatan Hubungan
1	$KK = 0,00$	Tidak ada
2	$0,00 < KK \leq 0,20$	Sangat rendah atau lemah sekali
3	$0,20 < KK \leq 0,40$	Rendah atau lemah tapi pasti
4	$0,40 < KK \leq 0,70$	Cukup berarti atau sedang
5	$0,70 < KK \leq 0,90$	Tinggi atau kuat
6	$0,90 < KK < 1,00$	Sangat tinggi atau kuat sekali, dapat diandalkan
7	$KK = 1,00$	Sempurna

Sumber: Iqbal Hasan, 2009: 45

Catatan:

- a) Interval nilai KK dapat bernilai positif atau negatif
- b) Nilai KK positif berarti korelasi positif
- c) Nilai KK negatif berarti korelasi negatif

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dilambangkan dengan r^2 . Nilai ini menyatakan proporsi variasi keseluruhan dalam nilai variabel *dependent* yang dapat diterangkan atau diakibatkan oleh hubungan linier dengan variabel *independent*, selain itu (sisanya) diterangkan oleh variabel yang lain (galat atau peubah lainnya). (Supardi, 2012: 180)