

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

Menurut Sugiyono (2013: 13), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian. Adapun pengertian deskriptif menurut Sugiyono (2012: 29) adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru. Alasan penulis menetapkan lokasi penelitian tersebut karena peneliti ingin meneliti pelayanan yang diberikan oleh PT. Prudential Life Assurance Cabang Pekanbaru terhadap nasabahnya.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (1997 : 57). Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pemegang polis asuransi jiwa PT. Prudential Life Assurance di Pekanbaru.

2. Sampel

Sugiyono (1997 :57) memberikan pengertian bahwa “sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel III.1 Populasi dan Sampel

No	Populasi	Jumlah populasi	Sampel	Persentase
1	Agen PT. Prudential Life Assurance di Pekanbaru	24 orang	12 orang	50 %
2	Seluruh pemegang polis asuransi jiwa PT. Prudential Life Assurance di Pekanbaru	1 . 4 9 7 orang	50 orang	3 %
	Jumlah	1.521 orang	62 orang	

Sumber : data lapangan tahun 2017

D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan masuk ke dalam kategori *nonprobability sampling* (Sekaran, 2000; 14). Teknik pengambilan sampel *nonprobability* yang dipilih adalah teknik *accidental sampling* yaitu menggunakan individu-individu yang telah memenuhi karakteristik penelitian dan kebetulan

dijumpai oleh peneliti (Hadi, 2002; 87). Alasannya, meningkatkan kepraktisan (mudah dilakukan) dan efisiensi penelitian (menghemat waktu, biaya, dan tenaga penelitian). Prosedur dari pengambilan sampel ini adalah dengan bantuan rekomendasi dari agen-agen PT. Prudential Life Assurance Indonesia yang ada di Kota Pekanbaru mengenai nasabah-nasabah mereka.

E. Jenis dan Sumber Data

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam penulisan ini, penulis mengambil dari berbagai sumber yang mendukung pembahasan ini adalah

1. Data Primer

Adalah data yang dikumpulkan atau data diperoleh langsung dari pengamatan langsung ditempat dengan mengambil data yang dibutuhkan sesuai dengan penelitian yaitu dengan tanya jawab langsung dengan menggunakan media kuisioner. Data primer tersebut adalah hasil kuisioner dari responden mengenai Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Adalah data atau informasi yang di dapat dalam bentuk sudah jadi diperoleh dari yang berbagai sumber baik berupa laporan maupun informasi dari pihak perusahaan ataupun pihak yang berhubungan. Data sekunder tersebut adalah foto-foto penelitian, profil PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi lainnya dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data adalah

1. Kuisisioner adalah pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon (responden) sesuai dengan permintaan pengguaan (Riduwan, 2004;104).
2. Dokumentasi adalah Salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. (Singarimbun, 2014; 15) Dokumentasi dalam penelitian ini adalah foto-foto penulis dengan responden pada saat wawancara dan menyebarkan kuisisioner.
3. Observasi adalah knik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari dan mengadakan pengamatan secara langsung kedalam perusahaan untuk mendapatkan bukti- bukti yang dapat mendukung dan melengkapi hasil penelitian di PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru

G. Teknik Analisis Data

Data primer dan data sekunder serta bahan-bahan yang diperlukan telah berhasil dikumpulkan, dan kemudian dipisahkan atau dikelompokkan sesuai dengan keperluan dan kegunaan penelitian. Analisis data dilakukan secara *Deskriptif* dari keseluruhan data yang diperoleh untuk menggambarkan dan menjelaskan secara lebih rinci bagaimana kenyataan yang sebenarnya.

H. Rencana Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Untuk mengetahui rencana jadwal waktu kegiatan penelitian yang akan penulis lakukan adalah sebagai berikut :

Tabel III.2 Rencana Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian mengenai Kualitas Layanan Claim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Cabang Kota Pekanbaru

No	Jenis Kegiatan	Bulan Dan Minggu Ke 2018																Ket	
		Mei				Juli				Agustus				November					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Persiapan Dan Penyusunan UP																		
2	Seminar UP						x	x											
3	Perberperanan UP						x	X											
4	Pembuatan Daftar Kuisisioner									x	x								
5	Pengurusan Rekomendasi Penelitian									x									
6	Penelitian Lapangan									x	x	x							
7	Penelitian dan analisis Data									x	x	x	x						
8	Penyusunan Laporan Penelitian (skripsi)										x	x	x						
9	Konsultasi Dan Perberperanan Skripsi														x	x			
10	Ujian Skripsi																x		
11	Revisi Dan Perberperanan Skripsi															x	x		
12	Penggandaan Serta Penyerahan Skripsi																	x	

Sumber : Penulis, 2018