

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan membahas tentang metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian ini. Diawal akan dijelaskan tentang jenis penelitian yang akan digunakan, populasi dan sampel, jenis data penelitian, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, dan yang terakhir adalah teknik analisis data.

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan tingkat eksplanasinya, jenis penelitian ini adalah kausalitas yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel independen (kualitas layanan) dengan menggunakan 5 dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance*) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu dengan membagikan kuesioner kepada responden yang berisi pernyataan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian ini

B. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah nasabah yang memiliki polis aktif PT. AXA Financial, dan disesuaikan dengan kriteria yang telah ditentukan.

Populasi menurut Sugiono (2006:73) adalah :

“Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden. Data yang diambil adalah dari responden yang mewakili seluruh populasi yaitu nasabah PT. AXA Financial. Maka sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representative (mewakili).

Teknik pengambilan data yang digunakan yaitu *nonprobability sampling*, dan jenis *nonprobability sampling* yang digunakan yaitu *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu dengan tujuan yang dikehendaki (kriteria tertentu). Kriterianya adalah: a.) Responden merupakan nasabah PT AXA Financial, b.) Responden merupakan nasabah yang memiliki polis aktif PT. AXA Financial dikota Palembang > 6 bulan.

C. Jenis Data Penelitian

Data primer merupakan data atau informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya. Data primer yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang telah diisi oleh responden PT AXA Financial Indonesia.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dengan memberikan kuisisioner. Kuisisioner adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagi

daftar pernyataan kepada responden, dengan harapan responden menanggapi dan dapat memberikan jawaban tentang layanan agen .

Ketika mengukur populasi dalam penelitian sangat banyak dan tidak dapat diketahui dengan pasti (Widiyanto, 2008), maka dari itu, besar sampel yang digunakan harus dihitung berdasarkan rumus berikut :

$$n = Z^2/4 (\text{Moe})^2$$

Keterangan sebagai berikut :

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikansi tertentu (5% = 1,96)

Moe = *margin of error*, merupakan tingkat kesalahan maksimal yang masih dapat ditoleransi adalah 10%. Dengan menggunakan rumus diatas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$N = Z^2 / 4 (\text{Moe})^2$$

$$n = (1,96)^2 / 4(10\%)^2$$

$$n = 96,04 = 96 \text{ sample}$$

Dari hasil perhitungan rumus diatas, jumlah sample yang disebarkan ke responden sebanyak 96 orang, dan dibulatkan menjadi 100 orang responden

E. Variabel dan Pengukurannya

Variabel - variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini, adalah :

1. Kepuasan nasabah merupakan variabel terikat (dependen variabel) yaitu variabel Y

2. Kualitas Layanan (*tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance*) merupakan variabel bebas (independen variabel).

Kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala Likert adalah skala yang dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena (Djaali. 2008:28).

Dengan setiap item pernyataan memiliki lima kemungkinan jawaban yang bergradasi atau bergerak ekstrim, yaitu : Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1, Tidak Setuju (ST) skor 2, Netral (N) skor 3, Setuju (S) skor 4, Sangat Setuju (SS) skor 5. Skala likert mempermudah dalam mengelola kuisisioner yang telah dijawab responden.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang sudah diangkakan dengan menggunakan skala pengukuran likert. Analisis Regresi Linear Berganda (*Linier Multiple Regression*) digunakan untuk menguji hipotesis penelitian, dan data terkumpul akan diolah menggunakan SPSS versi 16.0.

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini, ada beberapa teknik, yaitu :

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah valid atau tidaknya suatu kuisisioner. Uji validitas dilakukan pada pernyataan-pernyataan yang merupakan indikator dari kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Kuisisioner dianggap valid

jika pernyataan-pernyataan pada kuisioner mampu mengungkapkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah yang diukur dengan pernyataan-pernyataan dalam kuisioner tersebut. Ada 15 pernyataan yang digunakan untuk mengukur Kualitas Layanan (*5 Dimensi : tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance*) dan ada 5 pernyataan yang digunakan untuk mengukur Kepuasan Nasabah. Uji validitas dilakukan dengan melakukan korelasi *bivariate* antara masing-masing skor butir pernyataan (indikator) dengan total skor variabel/konstruk. Cara yang digunakan untuk mengukur validitas adalah dengan melakukan korelasi *bivariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Jika korelasi antara masing-masing indikator variabel terhadap total skor variabel atau konstruk menunjukkan hasil yang signifikan maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator pernyataan adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variable atau konstruk. Kuisioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau tetap stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan *one shot* atau pengukuran sekali saja yaitu menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$ (Nunnally, 1994, dalam H. Imam, 2011).

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji variabel penelitian dengan model regresi, apakah dalam variabel regresinya konsisten atau layak. Uji asumsi klasik yang akan digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Apabila variabel independen saling berkorelasi maka variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar semua variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidak multikolonieritas didalam model regresi penelitian ini dilihat dari (1.) Nilai Tolerance dan (2.) Variance Inflation Factor (VIF).

Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih namun tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi, nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai cutoff yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai tolerance < 0.10 atau sama dengan nilai VIF > 10 .

b. Uji Heteroskeastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka

disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Jika homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas merupakan model regresi yang baik. Dasar analisis untuk melihat apakah terjadi heterokedestisitas adalah sebagai berikut :

Uji Park meregresi nilai absolute residual terhadap variabel independen dengan persamaan regresi dalam bentuk persamaan logaritma. Apabila koefisien parameter beta dari persamaan regresi tersebut signifikan secara statistik, hal ini menunjukkan bahwa dalam data model empiris yang diestimasi terdapat heteroskedastisitas dan sebaliknya apabila parameter beta tidak signifikan secara statistik maka asumsi homoskedastisitas pada data model tersebut tidak dapat ditolak.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji dalam sebuah model regresi, variabel pengganggu dan residual memiliki distribusi normal. Uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual akan mengikuti distribusi normal. Penelitian ini menggunakan uji normalitas menggunakan *uji One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05. Jika nilai Kolmogorov-Smirnov memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05 berarti data residual terdistribusi normal.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik uji regresi berganda, yaitu untuk meramalkan variabel dependen (Y) dengan 5 variabel independen (X1, X2, X3, X4, X5) dalam suatu persamaan regresi berganda, sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Fungsi tersebut menerangkan hubungan antara lima variabel bebas (X), dan variabel terikat (Y), dimana :

Y : Kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan jasa PT AXA Financial Indonesia

X1 : Tangible

X2 : Reliability

X3 : Responsiveness

X4 : Empathy

X5 : Assurance

a : Konstanta

b1, b2, b3, b4, b5 : Koefisien dari X1, X2, X3, X4 dan X5.

e : Error term

5. Uji Ketepatan Fungsi Regresi

Besarnya adjusted R Square, menjelaskan besarnya persentase variabel dependen dapat dijelaskan oleh variasi dari semua variabel independen.

b. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Uji F menunjukkan jika probabilitas jauh lebih kecil dari 0.05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah. Atau dapat dikatakan bahwa ke lima variabel yang digunakan dalam penelitian ini secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

c. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Pada uji t, jika masing-masing variabel memiliki probabilitas signifikansi kurang dari 0.05 maka dapat dikatakan hasil variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.