

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **a. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Jasa Asuransi Jiwa Pada AJB Bumi Putera 1912 Kantor Pos Pelayanan Air Molek yang beralamat di jalan Jendral Sudirman Air Molek.

##### **b. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dari bulan November 2013 sampai bulan Maret 2014 sampai dengan selesai.

#### **1.2 Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **a. Data Primer**

Menurut **Hasan (2004:46)**, data primer adalah data yang diambil langsung ditempat dimana penelitian ini dilakukan. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari jawaban responden terhadap kuisisioner yang dibagikan kepada para konsumen mengenai harga asuransi, produk asuransi yang ditawarkan, promosi yang dilakukan dan tempat atau saluran pendistribusian asuransinya.

Data yang diperoleh langsung dari tanggapan responden yang berhubungan dengan objek penelitian, yaitu AJB Bumi Putera 1912

Kantor Pos Pelayanan Air Molek. Misalnya interview dan melalui kuesioner.

#### **b. Data Sekunder**

Menurut **Hasan (2004:47)**, data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari berbagai sumber yang telah ada. Dalam hal ini data sekundernya adalah data yang telah tersedia yang dimiliki oleh perusahaan jasa asuransi jiwa AJB Bumi Putera 1912 Kantor Pos Pelayanan Air molek seperti data lokasi perusahaan, sejarah singkat berdirinya perusahaan, visi dan misi, stuktur organisasi dan pembagian tugas.

### **1.3 Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Menurut **Umar (2004: 78)**, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah pada tahun 2013 yaitu 714 orang nasabah.

#### **b. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut ( **Sugiono, 2007 : 115** ). Metode yang digunakan dalam pengambilan sampelnya dengan menggunakan metode accidental

purpose yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebutuhan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili populasi secara keseluruhan. Adapun sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini yaitu adalah nasabah asuransi sebanyak 88 orang sampel.

Populasi dalam penelitian ini adalah pada tahun 2013 yaitu 714 orang nasabah. Sedangkan sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili secara keseluruhan, dengan menggunakan teori Slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{714}{1 + 714 (10\%)^2}$$

$$n = 87,71 \text{ (dibulatkan menjadi 88)}$$

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

$e^2$  = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Dengan populasi sebanyak 714 nasabah dan  $e^2$  sebesar 10% maka diperoleh sampel minimal sebesar 88 orang sampel, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik accidental.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

**a. Kuesioner ( Questioner )**

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. ( **Sugiyono, 2012 : 199** )

Yaitu dengan mengajukan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan keadaan dan kelancaran proses penjualan asuransi jiwa pada AJB Bumi Putera 1912 Kantor Pos Pelayanan Air Molek yang berhubungan dengan masalah harga (*price*), produk (*product*), promosi(*promotion*), pelayanan dan *sales skill* untuk mendapatkan informasi dari objek penelitian.

**b. Wawancara ( Interview )**

Digunakan untuk teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. ( **Sugiyono, 2012 : 194** )

Yaitu tanya jawab secara langsung terhadap pimpinan perusahaan maupun dengan para konsumen yang menggunakan jasa asuransi jiwa pada AJB Bumi Putera 1912 Kantor Pos Pelayanan Air Molek.

**3.5 Analisis Kualitas Data**

Menurut **Haryanto (2004:20)**, kualitas data penelitian suatu hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai didalam penelitian tersebut.

Kualitas data penelitian ditentukan oleh instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk menghasilkan data yang berkualitas.

#### **a. Uji validitas**

Suatu angket dikatakan valid (sah) jika pertanyaan pada suatu angket mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut. Validitas ukur sama pentingnya dengan reliabilitas alat ukur itu sendiri. Ini artinya bahwa alat ukur haruslah memiliki akurasi yang baik terutama apabila alat ukur tersebut digunakan sebagai validitas akan meningkatkan bobot kebenaran data yang diinginkan peneliti.

Hasil penelitian yang valid adalah bila terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) valid berarti instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang harus diukur.

Adapun kriteria pengambilan keputusan uji validitas untuk setiap pernyataan adalah :

- Jika  $r$  hitung  $\geq 0,3$ , maka item-item pertanyaan dinyatakan valid
- Jika  $r$  hitung  $< 0,3$ , maka item-item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Nilai  $r$  hitung dalam uji ini adalah pada kolom *Item – Total Statistics (Corrected Item – Total Correlation)*. ( **Sugiyono, 2007 : 48** )

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk

mengetahui apakah hasil jawaban dari kuisisioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian.

Semakin tinggi realibilitas suatu alat pengukur semakin stabil pula alat pengukur tersebut rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur tersebut rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur suatu gejala.

Suatu angket reliabel (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu uji reliabilitas atau kehandalan suatu instrumen penelitian (kuesioner) ini perlu dilakukan pengujian selanjutnya. Tujuannya adalah untuk menunjukkan konsistensi dari jawaban-jawaban responden terhadap kuesioner yang diajukan.

**Santoso (2004: 270)**

Adapun kriteria pengambilan keputusan untuk uji reabilitas adalah dengan melihat nilai Cronbach Alpha untuk masing-masing variabel. Dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .

### **c. Uji Normalitas Data**

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuisisioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian.

Tujuannya adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dengan variabel independend mempunyai distribusi

normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Semakin tinggi realibilitas suatu alat pengukur semakin stabil pula alat pengukur tersebut rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur tersebut rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur suatu gejala.

Dalam pengujian ini yang dilakukan oleh peneliti untuk menghasilkan kualitas data, layak atau tidaknya sesuatu yang dapat diangkat maka peneliti mengaitkan data, faktor dengan metode uji kolmogorov-smirnov, kriterianya adalah jika masing-masing variabel menghasilkan nilai K-S-Z dengahn  $p > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variable yang diteliti terdistribusi secara normal.

### **3.6 Uji Asumsi Klasik**

Untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan nterbebas dari bisa yang mengakibatkan hasil regresi yang diperoleh tidak valid dan akhirnya hasil regresi tersebut tidak dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menguji hipotesis dan penarikan kesimpulan, maka digunakan asumsi klasik.

Agar model persamaan regresi tersebut dapat diterima secara ekonometrik, maka harus memenuhi asumsi klasik yaitu bebas dari autokorelasi, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas.

### a. Uji Multikolinearitas

Suatu model mengandung multikolinearitas jika ada hubungan yang sempurna antara variabel independent atau terdapat korelasi linear. Konsekuensinya adalah bahwa kesalahan standar etimasi akan cenderung meningkat dengan bertambahnya variabel independent, tingkat signifikannya yang digunakan untuk menolak hipotesis nol akan semakin besar sehingga model regresi yang diperoleh tidak valid untuk menaksir nilai variabel independent.

**Imam Ghazali (2005: 91)** Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika antar variabel bebas terdapat korelasi yang cukup tinggi dari  $R^2$  maka terjadi multikolinearitas. Model regresi yang bail seharusnya tidak terjadi kolerasi antar variabel bebas tersebut.

*Multikolinieritas* dapat diuji melalui nilai toleransi dengan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Nilai VIF dapat dihitung dengan formula sebagai berikut:

- Jika  $VIF > 10$ , terdapat persoalan multikolinieritas diantara variabel bebas.
- Jika  $VIF < 10$ , tidak terdapat persoalan multikolinieritas diantara variabel bebas.

### b. Uji Autokorelasi

Uji aotokorelasi bertujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu (*error*) pada



periode t dengan kesalahan pengganggu, jika ada berarti terdapat autokorelasi.

Konsekuensi adanya autokorelasi adalah varian sampel tidak dapat menggambarkan varian populasinya, sehingga model regresi yang dihasilkan tidak digunakan untuk menaksir nilai variabel dependen tertentu.

**Imam Gazali (2005: 95)** Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya.

Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

Pengujian ini dilakukan Durbin-Watson (Tabel DW Test), dasar pengambilan keputusannya adalah:

$$d = \frac{\sum_{t=2}^{t=N} (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=2}^{t=N} e_t^2}$$

Dimana:  $e_t$  = kesalahan gangguan dari sampel

$e_{t-1}$  = kesalahan gangguan dari sampel satu periode sebelumnya

Ketentuan:

1. Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi
2. Angka DW diantara -2 sampai 2 berarti tidak ada autokorelasi
3. Angka DW diatas 2 berarti ada autokorelasi

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residul dari suatu pengamatan ke pengamatan lain. Pengujian dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola yang terdapat pada grafik scatter plot. Apabila pada grafik scatter plot membentuk pola tertentu makaterdapat heteroskedastisitas, namun jika titiknya menyebar maka tidak terdapat heteroskedastisitas.

**Imam Ghazali (2005: 105)** Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jadi Heterokedisitas ini akan terjadi apabila varian  $e$  (gangguan/*disturbance*) tidak mempunyai penyebaran yang sama, sehingga model yang sudah dibuat menjadi kurang efisien.

**3.7 Analisis Regresi Berganda**

Untuk menganalisa data penulis menggunakan metode regresi linier berganda, yaitu suatu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan terikat yang dibantu dengan menggunakan program SPSS. Analisi regresi linear berganda memberikan kemudahan bagi

pengguna untuk memasukkan lebih dari satu variabel yang ditunjukkan dengan persamaan :

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

Dimana :

Y = Penjualan

a= Konstanta

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$  = Koefisien persamaan regresi prediktor  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$

$X_1$  = Produk

$X_2$  = Harga

$X_3$  = Promosi

$X_4$  = Pelayanan

$X_5$  = Sales skill

e = Faktor Pengganggu

Pengukuran variabel-variabel yang terdapat dalam model analisis penelitian ini bersumber dari jawaban atas pertanyaan yang terdapat dalam angket. Karena semua jawaban tersebut bersifat kualitatif sehingga dalam analisis sifat kualitatif diberi nilai agar menjadi data kuantitatif. Penentuan nilai jawaban untuk setiap pertanyaan digunakan metode Skala Likert.

**Menurut (segiyono, 2006 : 48 )** skala pengukuran merupakan suatu kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data Kuantitatif. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* digunakan untuk mengukur

sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Pembobotan setiap pertanyaan adalah sebagai berikut :

- 1) Sangat Setuju (SS), diberi nilai 5
- 2) Setuju (S), diberi nilai 4
- 3) Kurang Setuju (N), diberi nilai 3
- 4) Tidak Setuju (TS), diberi nilai 2
- 5) Sangat Tidak Setuju (STS), diberi nilai 1

## 1.8 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda berdasarkan Uji secara Simultan ( Uji F ), Uji secara Parsial ( Uji t ), Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan *Software* SPSS.

### a. Uji Simultan ( Uji F)

Uji signifikan simultan ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independent (  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependend (Y). Analisa uji F dilakukan dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$ . Namun sebelum membandingkan nilai F tersebut, harus ditentukan tingkat kepercayaan ( 1- ) dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) =  $n - (k+1)$  agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Adapun nilai alpha yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0,05. Dimana kriteria pengambilan keputusan

yang digunakan adalah apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $p\text{ value} <$  maka dikatakan signifikan. Sebaliknya  $F_{hitung} < F_{tabel}$   $p\text{ value} >$  maka dikatakan tidak signifikan.

Untuk melihat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat, digunakan uji F yaitu dengan cara membandingkan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  maka variabel-variabel secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebagai variabel terikat.

Pembuktian hipotesis secara parsial dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas secara terpisah terhadap variabel terikatnya.

- 1) Apabila  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) artinya variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
  - a.  $H_a$  diterima karena memiliki pengaruh yang signifikan
  - b.  $H_o$  ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan
- 2) Apabila  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$  ( $F_{hitung} < F_{tabel}$ ) artinya variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
  - a.  $H_a$  diterima karena memiliki pengaruh yang signifikan
  - b.  $H_o$  ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan

### **b. Uji Parsial (Uji t)**

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual (parsial) dan untuk mengetahui variabel bebas yang mempunyai pengaruh dominan terhadap variabel terikat dengan mengukur hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat lainnya yang bersifat tetap atau konstan.

- 1) Apabila  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) artinya variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
- 2) Apabila  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  ( $t_{hitung} < t_{tabel}$ ) artinya variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

### **c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Untuk mengukur kontribusi variable  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  terhadap variable Y digunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Nilai  $R^2$  ini mempunyai range antara 0 sampai  $< (0 \leq R^2 \leq 1)$ . Semakin besar nilai  $R^2$  (mendekati satu) semakin baik hasil regresi tersebut, dan semakin mendekati nol maka variabel keseluruhan tidak bisa menjelaskan variabel terikat.