

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2020:13) merupakan metode penelitian dengan desain penelitian dengan spesifikasi sistematis, terencana, dan terstruktur berlandaskan pada filsafat positisme. Menurut Kuncoro (2021) data kuantitatif adalah data yang dapat diukur dan dihitung secara langsung, mengenai informasi atau penjelasan dalam bentuk angka atau statistik.

Analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan membentuk sebab akibat. Dalam penelitian ini untuk menguji pengaruh jaminan yang diberikan terhadap kepuasan pembelian.

3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sugiyono (2019:194) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Menurut Sugiyono (2021:199) metode pengumpulan data yang dilakukan dengan metode berikan seperangkat pertanyaan ataupun pertanyaan kepada responden buat dijawab. Data diperoleh dari angket yang dibagikan kepada responden, kemudian responden akan menjawab pertanyaan sistematis. Pilihan jawaban juga telah tersedia, responden memilih jawaban yang sesuai dan dianggap benar setiap individu. Data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yakni data yang diolah berupa angka yang didapat dari skala kuisisioner yang penelitian sebarakan pada responden yang selanjutnya diolah dengan menggunakan software SPSS 24.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam sebuah pengumpulan data peneliti penting untuk mencantumkan sumber data untuk dijadikan subjek penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan alat apa yang digunakan. Dalam penelitian ini menggunakan data primer. Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian adalah pengisian kuisisioner. Kuisisioner yaitu metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan dan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada responden. Skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah skala likert. Pengukuran untuk variabel independen dan dependen menggunakan Teknik scoring untuk memberikan nilai pada setiap alternatif jawaban sehingga dapat di hitung dalam bentuk checklist.

Tabel 3.1
Skala Pengukuran

Penilaian	Skor
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.4 Populasi Dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2020) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen PT BNI LIFE KP. Lampung ber-alamat di Tj Karang, Enggal, Kota Bandar Lampung, Lampung 35117, Indonesia.

3.4.2 Sampel

Menurut Handayani (2020), Teknik pengambilan sampel atau biasa disebut dengan sampling adalah proses menyelesaikan sejumlah elemen dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel, dan memahami berbagai sifat atau karakter dari subjek yang dijadikan sampel, yang nanti akan dapat dilakukan generalisasi dari elemen populasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen PT BNI LIFE KP. Lampung, dimana jumlah populasinya 134 konsumen PT. BNI LIFE KP. Lampung (2022). Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah Teknik *pusposive sampling* yaitu mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan. Sampel yang digunakan penelitian ini adalah :

1. Responden yang terpilih adalah anggota sampel yang benar-benar sudah pernah melakukan pembelian produk asuransi di PT. BNI LIFE KP. Lampung
2. Usia responden dimulai dari usia 17 tahun hingga 55 tahun
3. Responden yang telah menerima uang pertanggungan

Rumus *Slovin* (V. Wiratna Sujarweni 2019) yang digunakan oleh peneliti untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti sebagai berikut :

Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + N \times (e)^2} n$$

$$n = \frac{134}{1 + 134 \times (0,05)^2}$$

$$n = \frac{134}{1 + 1,335}$$

$$= 100,37$$

$$= 100$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel alias tingkat signifikansi adalah 0,05 (5%) atau 0,01 (1%)

berdasarkan perhitungan tersebut maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

3.5 Definisi Variabel Operasional**3.5.1 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian menurut (Sugiyono dalam Sujarweni, 2020:75) merupakan suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2021:67) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitiannya dibagi menjadi 2 jenis yaitu:

1. **Variabel Dependen**

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi disebut variabel terkait (*dependen variabel*), istilah lain dari variabel terkait disebut variabel yang dijelaskan (*explained variabel*). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y).

2. **Variabel independen**

Variabel independent merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen atau variabel terikat. Menurut Sugiyono (2019:61) variabel independent adalah variabel-variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X) yang meliputi: *Tangible* (X₁), *Emphanty* (X₂), *Reability* (X₃), *Responsiveness* (X₄), *Assurance* (X₅).

3.5.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel menurut Sugiono (2019:221), definisi operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Tangible (X_1)	Penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia dan komunikasi perusahaan (Tjiptono,2012 dalam buku Jasmalinda)	Segala bentuk fasilitas yang tampak nyata yang digunakan sebagai faktor pendukung pelayanan di PT. BNI LIFE KP. Lampung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peralatan 2. Perlengkapan 	Interval
Emphanty (X_2)	Kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian kepada konsumen. (Karyawan memberikan perhatian seolah-olah ikut merasakan apa yang dirasakan oleh konsunen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perhatian 2. Kepedulian 3. Keramahan 	Interval

	Philip Kolter, 2009, p52)	PT. BNI LIFE KP. Lampung		
Responsiveness (X ₃)	Kesediaan untuk membantu konsumen secara cepat dan tanggap.(dalam jurnal ilmiah MEA, 2023)	Kesedian untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat oleh karyawan PT. BNI LIFE KP. Lampung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesigapan 2. Siap setiap saat 	Interval
Reliability (X ₄)	Kemampuan dari perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan (dalam jurnal ilmiah MEA, 2023)	Ketepatan dalam menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan oleh PT. BNI LIFE KP. Lampung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akurat 2. Terpercaya 3. Konsisten 	Interval
Assurance (X ₅)	Kemampuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan	Memberikan pelayanan yang berkualitas dan terjamin kepada konsumen PT. BNI LIFE KP. Lampung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan jaminan kepada konsumen 	Interval

Kepuasan konsumen (Y)	Kepuasan konsumen setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima sesuai dengan yang diharapkan.	Seseorang yang merasa puas kerana kenyataan melebihi harapan para konsumen PT. BNI LIFE KP. Lampung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan pelanggan keseluruhan 2. Minat membeli ulang 3. Kesiediaan untuk merekomendasi 	Interval
-----------------------	---	---	--	----------

3.6 Uji prasyarat Instrumen

3.6.1 Uji validasi data

Uji validasi digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya sesuatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai *correlated item-Total correlation* dengan nilai *r* table, unuk *degree of freedom* (df)= n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan $\alpha=0,5$. Jika *r* hitung lebih besar dari *r* table dan nilai positif maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2019).

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur bahwa variabel yang digunakan benar-benar bebas dari kesalahan sehingga menghasilkan hasil yang konsisten meskipun diuji berkali-kali. Hasil uji reliabilitas dengan bantuan SPSS akan menghasilkan *Cronbach alpha*. Apabila *cronbach alpha* dari suatu variabel lebih besar 0,60 maka butir pertanyaan dalam instrument penelitian tersebut adalah reliabel dapat diandalkan (Ghozali, 2019).

Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliabel. Dengan rumus *alpha Cronbach* yaitu:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{oib}^2}{ot^2} \right]$$

Keterangan :

r = Koefesien reliability Instrument (*cronboracgalfa*)

k= Banyaknya butir pertanyaan

\sum_{oib}^2 = Total varian butir

ot^2 = Total varians

3.7 Uji Persyaratan Analisis data

3.7.1 Uji Normalitas

Menurut (Gunawan, 2020) Uji normalisasi data adalah uji yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur apakah data yang didapatkan memiliki distribusi normal atau tidak, dan apakah data yang diperoleh berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Model regresi yang berdistribusi normal atau mendekati normal adalah model regresi yang baik. Menurut (Ghozali, 2021:201) hipotesis uji normalitas *One Kolmogorrv-Smirnov*, sebagai berikut:

Ho : Data residual berdistribusi secara normal

Ha : Data redidual berdistribusi secara tidak normal

Dasar pengambilan keputusan atas uji normalisasi sebagai berikut :

1. Jika Sig (2-tailed) < 0,05, maka tolak HO, artinya variabel residual berdistribusi secara tidak normal.
2. Jika Sig (2-tailed) > 0,05 maka tidak tolak HO, artinya variabel residual berdistribusi secara normal.

3.7.2 Uji Linieritas

Menurut Ghozali (2018:167) menyatakan bahwa “ Uji linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak”. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik.

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linearitas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi *pearson* atau regresi linear. Pengujian pada SPSS versi 24 sebagai berikut:

1. Jika nilai (*Deviation for linearty*) signifikansi $> 0,05$: maka dapat disimpulkan dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear
2. Jika nilai (*Deviation for linearty*) signifikansi $< 0,05$: maka dapat disimpulkan dua variabel dikatakan tidak mempunyai hubungan yang liner (Priyanto, 2017:95-96).

3.7.3 Uji Multikolinieritas

Menurut In, A. W. K., (2019) uji multikolinieritas adalah pengujian yang dilakukan untuk memastikan sebuah model regresi terdapat interkorelasi atau kolinieritas antar variabel bebas. Interkorelasi yang dimaksud adalah hubungan linier atau hubungan kuat antara suatu variabel bebas atau variabel prediktor dengan variabel prediktor lainnya didalam model regresi. Model regresi dikatakan bebas dari multikolinieritas apabila memiliki nilai tolerance variabel bebas lebih dari 0,1 dengan VIF kurang dari 10.

3.8 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020:131) analisis data adalah proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit- unit, melakukan sintesa, Menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

3.8.1 Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Ghozali (2021:147) uji koefisien determinasi yaitu suatu nilai yang menggambarkan bagaimana sebuah perubahan dari variabel dependen dapat dijabarkan oleh suatu perubahan dari variabel independen. Uji R² dijalankan untuk mengetahui seberapa besarkah variabel independent secara Bersama-sama atau simultan menerangkan variasi variabel dependen dalam menguji R² peneliti menyimpulkan berdasarkan tabel *Model summary*.

3.8.2 Regresi Linier Berganda

Menurut Ghozali (2021:8) analisis regresi linear berganda adalah suatu metode statistik untuk menguji pengaruh beberapa variabel independent terhadap suatu variabel dependen. Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antara variabel independent (bebas) dan variabel dependen (terikat), yaitu *Tangible* (X₁), *Emphaty* (X₂), *Resesposiveness* (X₃), *Reability* (X₄), *Assurance* (X₅) terhadap kepuasan konsumen (Y). Adapun persamaan regresi untuk menguji hipotesis adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + \beta_4.X_4 + \beta_5.X_5 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

α = Konstanta

X1 = *Tangible*

X2 = *Emphaty*

X3 = *Responsiveness*

X4 = *Reability*

X5 = *Assurance*

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = Koefesien masing-masing variabel

ε = Error

3.9 Pengujian Hipotesis

3.9.1 Uji Hipotesis (t)

Hipotesis menurut Poletiek dalam Anuraga *et al* (2021) merupakan suatu pernyataan atau pendapat sementara yang masih lemah atau kurang kebenarannya sehingga masih perlu dibuktikan atau suatu dugaan yang sifatnya masih sementara. Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh masing-masing variabel *Tangible* (X₁), *Emphaty* (X₂), *Resesposiveness* (X₃), *Reability* (X₄), *Assurance* (X₅), dalam menerangkan variabel kepuasan konsumen (Y) dalam hal ini apakah masing-masing variabel benar-benar berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah variabel independent signifikan atau tidak sebagai berikut:

1. Taraf signifikansi / Sig.P-value ($\alpha = 0.05$).
2. Jika nilai Sig. P-value < 0.05 maka variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen
3. Jika niali Sig. P- value > 0.05 maka variabel independent tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.9.2 Uji Simultan (F)

Menurut Ghozali (2021 : 148) tujuan uji F untuk mengetahui atau menguji apakah persamaan model regresi dapat digunakan untuk melihat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengambilan keputusan, yaitu:

1. Jika $\text{Sig F} < \alpha$ (0.05) maka variabel independent secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika $\text{Sig F} > \alpha$ (0.05) maka variabel independent secara Bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.