

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tertanggung Asuransi Kendaraan Bermotor Jasindo OTO Bandung Ritel. Selanjutnya, obyek penelitian ini ada dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas (*Independent variable*) yang diteliti yaitu kualitas pelayanan dari karyawan Jasindo dan ada beberapa dimensi seperti, *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (bukti langsung), sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Tertanggung.

Responden dalam penelitian ini adalah para tertanggung yang menggunakan Asuransi Kendaraan Bermotor Jasindo OTO di Bandung Ritel. Objek penelitian dapat digunakan untuk mengetahui gambaran dari Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tertanggung, serta untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tertanggung pada Asuransi Kendaraan Bermotor Jasindo OTO di Bandung Ritel. Penulis melakukan penelitian di PT.Asuransi Jasa Indonesia Cabang Bandung Ritel sejak tanggal 12 Juli 2012 sampai dengan 10 Agustus 2013. Penulis hanya melakukan penelitian pada tertanggung yang sudah mendapatkan pelayanan dari petugas pemasaran atau petugas *marketing*, dan tidak melakukan penelitian secara luas seperti klaim dan lainnya.

## 3.2 Metode Penelitian dan Desain Penelitian

### 3.2.1 Metode Penelitian

Dalam pelaksanaannya dengan berdasarkan kepada variabel-variabel yang diteliti maka akan dilakukan metode penelitian deskriptif verifikatif. Sugiyono (2008:86) berpendapat bahwa:

Metode penelitian deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat, penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena. Penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Lewat penelitian deskriptif ini maka dapat diperoleh gambaran mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tertanggung di Asuransi Kendaraan Bermotor Jasindo OTO Bandung Ritel. Sementara itu, metode penelitian verifikatif untuk mengetahui pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Tertanggung yang dilakukan melalui pengumpulan data di Asuransi Jasa Indonesia Bandung Ritel. Berdasarkan jenis penelitiannya yang dilaksanakan melalui

pengumpulan data di lapangan, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey explanatory*. Menurut Keling (Sugiyono 2008:10), bahwa yang dimaksud *survey explanatory* adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara, terstruktur dan sebagainya.

### 3.2.2 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rencana tentang cara mengumpulkan dan menganalisis data agar dapat dilaksanakan secara ekonomis serta sesuai dengan tujuan penelitian. Berkaitan dengan variabel yang diteliti maka jenis dari penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran dari Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tertanggung di Asuransi Kendaraan Bermotor Jasindo OTO Bandung Ritel. Kemudian dilakukan pula penelitian verifikatif yaitu untuk mengetahui gambaran seberapa besar pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tertanggung. Hal ini sejalan dengan pengertian dari penelitian verifikatif seperti yang disampaikan oleh Suharsimi Arikunto (2006:8) yaitu “Penelitian yang pada dasarnya menguji kebenaran dari suatu hipotesa yang dilakukan melalui pengumpulan data di lapangan”.

Dari jenis penelitiannya yakni penelitian deskriptif verifikatif, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. Menurut Sugiyono (2008:11) Metode survei adalah metode penelitian yang dilakukan pada populasi

besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang data dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Metode *explanatory survey* digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan hubungan dari suatu variabel ke variabel lainnya. Metode ini mengemukakan fakta-fakta yang didukung oleh penyebaran kuesioner kepada responden serta pemahaman literatur.

### 3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Pengertian operasional variabel adalah “Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiyono (2008:58).

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu:

1. Variabel bebas (X) (*independent variable*), yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent variable*).

Dalam hal ini yang dijadikan variabel independennya adalah kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari (X<sub>1</sub>) *Reliability* (X<sub>2</sub>) *Responsivess* (X<sub>3</sub>) *Assurance* (X<sub>4</sub>) *Emphaty* dan (X<sub>5</sub>) *Tangible*.

2. Variabel terikat (Y) (*dependent variable*), yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam hal ini yang menjadi variabel dependennya adalah Kepuasan Pelanggan (Y) yang terdiri dari perasaan senang terhadap produk tersebut atau sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

Pramestyo Achmad Septian, 2013

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TERTANGGUNG PT. ASURANSI JASA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Untuk kemudahan dalam pemahaman tentang variabel-variabel yang dibahas dalam penelitian ini, Secara rinci operasionalisasi variabel ini dijelaskan dalam Tabel 3.1 sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Konsep</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran</b>	<b>Skala</b>
<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>	Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan pelanggan Goetsch & Davis (Fandy Tjiptono,2012:152)			<i>Ordinal</i>
<i>Reliability</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keandalan petugas dalam menangani masalah tertanggung</li> <li>• Ketepatan petugas dalam memberikan informasi kepada tertanggung</li> <li>• Keandalan petugas dalam membuat polis tanpa kesalahan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat keandalan petugas dalam menangani masalah tertanggung</li> <li>• Tingkat ketepatan petugas dalam memberikan informasi kepada tertanggung</li> <li>• Tingkat keandalan petugas dalam membuat polis tanpa kesalahan</li> </ul>	<i>Ordinal</i>
<i>Responsiveness</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecepatan petugas dalam membuat polis.</li> <li>• Kesiapan petugas untuk merespon permintaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kecepatan petugas dalam membuat polis.</li> <li>• Kesiapan petugas untuk merespon</li> </ul>	<i>Ordinal</i>

Pramestyo Achmad Septian, 2013

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TERTANGGUNG PT. ASURANSI JASA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**Lanjutan Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala
		bertanggung • Kecepatan petugas dalam mengatasi gangguan layanan. Kesiapan petugas untuk membantu bertanggung	permintaan bertanggung • Tingkat kecepatan petugas dalam mengatasi gangguan layanan. Tingkat kesiapan petugas untuk membantu bertanggung	
<i>Assurance</i>		• Keramahan petugas saat melayani bertanggung • Petugas membuat bertanggung merasa aman saat bertransaksi • Petugas bersikap sopan saat transaksi • Pengetahuan petugas saat menjawab pertanyaan yang diajukan	• Tingkat keramahan petugas saat melayani bertanggung • Tingkat petugas membuat bertanggung merasa aman saat bertransaksi • Tingkat petugas bersikap sopan saat transaksi • Tingkat pengetahuan petugas saat menjawab pertanyaan yang diajukan	<i>Ordinal</i>
<i>Emphaty</i>		• Perhatian dari petugas yang diberikan • Petugas bersemangan melayani bertanggung • Petugas mengutamakan kepentingan bertanggung	• Tingkat perhatian dari petugas yang diberikan • Tingkat petugas bersemangan melayani bertanggung • Tingkat petugas mengutamakan kepentingan	<i>Ordinal</i>

**Lanjutan Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesabaran petugas dalam melayani</li> </ul>	Tertanggung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kesabaran petugas dalam melayani</li> </ul>	
<i>Tangible (X5)</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelengkapan fasilitas operasional</li> <li>• Kebersihan pada petugas yang melayani</li> <li>• Kerapihan pada petugas yang melayani</li> <li>• Kelengkapan pada polis asuransi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kelengkapan fasilitas operasional</li> <li>• Tingkat kebersihan pada petugas</li> <li>• Tingkat kerapihan petugas</li> <li>• Tingkat kelengkapan pada polis asuransi</li> </ul>	<i>Ordinal</i>
<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	Pengukuran langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan ( <i>Directly Reported Satisfaction</i> )  Fandy Tjiptono (2011:314)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan yang tidak berbelit</li> <li>• Kepuasan atas ketepatan informasi yang didapat.</li> <li>• Tertanggung akan menggunakan kembali pada Asuransi yang sama</li> <li>• Respon yang diberikan oleh petugas</li> <li>• Kepuasan tertanggung terhadap petugas yang melayani</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kemudahan yang diberikan petugas dan tidak berbelit</li> <li>• Tingkat kepuasan atas ketepatan informasi yang didapat.</li> <li>• Tingkat kepuasan atas keamanan yang diberikan petugas.</li> <li>• Tingkat kepuasan atas respon yang diberikan petugas</li> <li>• Tingkat kepuasan yang didapat dari petugas yang melayani</li> </ul>	<i>Ordinal</i>

### **3.4 Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah jenis data primer dan data sekunder. Sumber data primer merupakan sumber data dimana data yang diinginkan dapat diperoleh secara langsung dari subjek yang berhubungan langsung dengan penelitian. Dalam penelitian ini menjadi sumber data primer adalah seluruh data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah responden yang sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh populasi data penelitian dan hasil wawancara dengan pihak pelanggan asuransi Jasindo OTO Bandung Ritel.

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan yang telah tersusun dalam arsip (data dokumen) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Sedangkan yang menjadi sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah majalah, artikel, literatur, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

**Table. 3.2**  
**Jenis, Sumber Dan Data**

No	Data	Jenis Data	Sumber Data
1	Data asuransi terbaik 2011 - 2012	Sekunder	Majalah infobank 2011 dalam jasindo
2	Data keuangan premi asuransi kendaraan bermotor pada tahun 2011	Sekunder	Asuransi jasa Indonesia
3	Data keuangan premi asuransi jasindo bandung ritel 2008 – 2011	Sekunder	Keuangan jasindo bandung ritel
4	Pra penelitian kepuasan tertanggung	Sekunder	Pra penelitian terhadap 35 responden yang menggunakan asuransi jasindo OTO di bandung 26 Desember 2012
5	Perkembangan Pengguna Asuransi Jasindo OTO Bandung Ritel	Sekunder	Asuransi Kendaraan Bermotor Bandung Ritel

### 3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Adapun teknik pengumpulan data :

#### a. Studi Literatur

Pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, majalah atau laporan penelitian guna memperoleh informasi mengenai teori-teori atau konsep yang diperlukan untuk menunjang masalah penelitian pada kualitas pelayanan dan kepuasan tertanggung.

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara pada pengguna asuransi kendaraan bermotor di Jasindo dan mempunyai wewenang untuk memberikan informasi tentang kualitas pelayanan.

c. Observasi

Pengumpulan data yang dilakukan pada objek secara langsung dalam hal ini peneliti mengamati obyek yang berhubungan dengan penelitian ini, khususnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan tertanggung.

d. Kuesioner

Yaitu teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan tertulis tentang kualitas pelayanan dan kepuasan tertanggung yang diberikan kepada sejumlah responden yaitu para tertanggung Asuransi Jasindo OTO Bandung Ritel.

### **3.5 Populasi , Sampel dan Teknik Penarikan Sample**

#### **3.5.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2008:115) menjelaskan bahwa, “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Untuk memperoleh hasil dari sebuah penelitian tentunya diperlukan sumber data untuk dijadikan obyek penelitian yang dilakukan. Sumber penelitian ini bisa dari orang, binatang atau pun benda sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah tertanggung yang menggunakan asuransi kendaraan bermotor Jasindo OTO Bandung Ritel.

**Tabel 3.3**  
**Jumlah Data Perkembangan Pengguna Asuransi Jasindo OTO Bandung Ritel**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Tertanggung Perorangan</b>
2008	1079
2009	1355
2010	1549
2011	1415

Sumber : Buku Register (inkaso) Kendaraan Bermotor Jasindo Bandung Ritel

### 3.5.2 Sampel

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2008:81) adalah sebagai berikut :

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Dengan kata lain sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang dapat diteliti.

Untuk mengetahui apakah penelitian ini merupakan penelitian populasi ataukah penelitian sampel, maka penulis dapat mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono (2008: 85) bahwa “Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.”

**Pramestyo Achmad Septian, 2013**

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TERTANGGUNG PT. ASURANSI JASA INDONESIA*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Mengingat jumlah populasi lebih dari 200 orang yaitu 5398 orang yang bisa dikatakan besar, maka dalam penelitian ini penulis akan menggunakan sebagian populasi untuk dijadikan sampel penelitian.

Untuk menentukan ukuran sampel digunakan rumus Slovin (Husein Umar, 2003: 141), yaitu ukuran sampel merupakan perbandingan dari ukuran populasi dengan presentase kelonggaran ketidaktelitian, karena kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan, maka taraf kesalahan yang ditetapkan adalah sebesar 10%. Adapun rumusnya adalah:

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolelir

Maka ukuran sampelnya,

$$n = \frac{5398}{1+5398 (0,1)^2}$$

n = 99.981  $\approx$  100 responden

Berdasarkan perhitungan di atas maka diperoleh jumlah sampel/jumlah sampel minimum sebesar 100 orang responden.

### 3.5.3 Teknik Penarikan Sample

Teknik sampling merupakan suatu teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, Sugiyono (2008:116) menyatakan teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel.

Populasi dalam penelitian ini adalah populasi bergerak (*mobile population*) dan bersifat homogen, maka metode pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Simple random sampling* atau pengambilan sampel acak sistematis. Sugiono (2008:118) mengatakan bahwa teknik sampling sistematis adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang diberi nomor urut.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut :

1. Menentukan populasi sasaran. Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi sasaran adalah seluruh tertanggung Asuransi Kendaraan Bermotor Jasindo OTO Bandung Ritel.
2. Menentukan tempat tertentu sebagai *check point*, dalam penelitian ini yang menjadi tempat *check point* adalah area Asuransi Jasindo Bandung Ritel di Jl. W.R Supratman No.35 Bandung.
3. Menentukan waktu yang digunakan untuk menentukan sampling.
4. Penyebaran angket dilakukan pada hari yang ditentukan pada *checkpoint*.

## 3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

### 3.6.1 Rancangan Analisis

Setelah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner terkumpul.

Selanjutnya adalah mengolah dan menafsirkan data sehingga dari hasil tersebut dapat

Pramestyo Achmad Septian, 2013

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TERTANGGUNG PT. ASURANSI JASA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dilihat apakah antara variabel kualitas pelayanan (X) ada pengaruhnya atau tidak terhadap variabel Kepuasan Tertanggung (Y).

Prosedur yang digunakan dalam pengelolaan data penelitian dilakukan sebagai berikut :

1. Editing, yaitu pemeriksaan angket yang terkumpul kembali setelah diisi oleh responden. Pemeriksaan tersebut menyangkut kelengkapan pengisian angket secara menyeluruh.
2. Skoring, skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap instrumen skala ini mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut :

**Tabel 3.4**  
**Pola Skoring Kuesioner Skala Lima**

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat menarik,sering,ramah,sopan,cepat,baik, Bermanfaat, setuju	5
2	Menarik,sering,ramah,sopan,cepat,bermanfaat,baik,setuju	4
3	Kurang menarik,ramah,sopan,cepat,baik,bermanfaat,baik,setuju	3
4	Tidak menarik,ramah,sopan,cepat,baik,bermanfaat,baik,setuju	2
5	Sangat tidak menarik,ramah,sopan,cepat,baik,bermanfaat,baik,setuju	1

Sumber : Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis (2008:133)

3. Tabulasi, yaitu perekapan data hasil *scoring* pada langkah ke dalam tabel

4. Tahap uji coba kuesioner, untuk menguji layak tidaknya kuesioner disebarakan kepada responden, maka penulis melakukan dua tahap pengujian yaitu uji validitas dan reliabilitas.
5. Untuk menjawab tujuan penelitian yang bersifat deskriptif adalah melalui tinjauan kontinum dan perbandingan rata-rata data sampel, sedangkan untuk menjawab tujuan penelitian yang bersifat asosiatif atau verifikatif maka digunakan teknik analisis regresi sederhana.

### 3.6.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

#### 3.6.2.1 Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Prinsip validitas adalah pengukuran atau pengamatan yang berarti prinsip keandalan instrumen dalam mengumpulkan data. Instrumen harus dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Jadi validitas lebih menekankan pada alat pengukuran atau pengamatan.

Dalam uji validitas ini digunakan rumus korelasi *Product Moment*, yaitu dengan cara mengkorelasikan bulir item dengan skor total.

Rumusnya sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

(Sugiyono 2008:248)

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien Korelasi antara Variabel X dan Variabel Y

Pramestyo Achmad Septian, 2013

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TERTANGGUNG PT. ASURANSI JASA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$N$  = Jumlah Responden

$\sum XY$  = Jumlah Hasil Kali Skor X dan Y Setiap Responden

$\sum X$  = Jumlah Skor X

$\sum Y$  = Jumlah Skor Y

$(\sum X^2)$  = Kuadrat Jumlah Skor X

$(\sum Y^2)$  = Kuadrat Jumlah Skor Y

Pengujian keberartian koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) dilakukan dengan membandingkan  $r_{hitung}$  terhadap  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5% adalah sebagai berikut:

- Item pertanyaan atau pernyataan responden penelitian dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .
- Item pertanyaan atau pernyataan responden penelitian dikatakan tidak valid jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada Tabel 3.3:

**Tabel 3.5**  
**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi**

<b>Interval Korelasi</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan pada setiap item pernyataan, yang terdiri dari 26 item. Hasil pengujian validitas instrumen untuk setiap item pernyataan dalam penelitian ini diperlihatkan pada Tabel 3.4.

**Tabel 3.6**  
**Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian**

No. Item	Pernyataan	r hitung	r kritis	Keputusan
<b>Reliability (Keandalan)</b>				
1	Keandalan petugas dalam menangani masalah tertanggung	0,613	0,300	Valid
2	Ketepatan Petugas dalam memberikan informasi kepada tertanggung	0,649	0,300	Valid
3	Keandalan petugas dalam membuat polis tanpa kesalahan	0,321	0,300	Valid
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>				
4	Kecepatan petugas dalam membuat polis	0,660	0,300	Valid
5	Kesiapan petugas untuk merespon permintaan tertanggung	0,401	0,300	Valid
6	Petugas mengatasi gangguan dengan cepat	0,606	0,300	Valid
7	Kesiapan petugas untuk membantu tertanggung	0,754	0,300	Valid
<b>Asurance (Keamanan)</b>				
8	Keramahan petugas saat melayani tertanggung	0,354	0,300	Valid
9	Petugas membuat tertanggung merasa aman saat transaksi	0,375	0,300	Valid
10	Petugas bersikap sopan saat transaksi	0,706	0,300	Valid
11	Pengetahuan petugas saat menjawab pertanyaan yang diajukan	0,646	0,300	Valid
<b>Empathy (Empati)</b>				
12	Perhatian petugas yang diberikan kepada tertanggung	0,518	0,300	Valid
13	Petugas bersemangat melayani tertanggung	0,789	0,300	Valid
14	Petugas mengutamakan kepentingan tertanggung	0,474	0,300	Valid
15	Petugas selalu sabar dalam melayani tertanggung	0,438	0,300	Valid
<b>Tangible (Bukti Langsung)</b>				

Pramestyo Achmad Septian, 2013

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TERTANGGUNG PT. ASURANSI JASA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**Lanjutan Tabel 3.6**  
**Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian**

No. Item	Pernyataan	r hitung	r kritis	Keputusan
16	Kelengkapan fasilitas operasional berupa resepsionis, ruang ber AC, sofa, meja dan lain-lain	0,657	0,300	Valid
17	Kebersihan pada petugas yang melayani	0,379	0,300	Valid
18	Kerapihan petugas yang melayani	0,393	0,300	Valid
19	Kelengkapan pada polis asuransi (berupa buku,sertifikat polis)	0,341	0,300	Valid
<b>Kepuasan Tertanggung</b>				
20	Tertanggung mendapatkan pelayanan yang tidak berbelit	0,677	0,300	Valid
21	Tertanggung mendapatkan informasi yang baik dari petugas	0,664	0,300	Valid
22	Tertanggung akan menggunakan kembali pada Asuransi yang sama	0,728	0,300	Valid
23	Tertanggung mendapatkan respon yang baik dari petugas	0,630	0,300	Valid
24	Seberapa puas anda terhadap kinerja Asuransi Jasindo	0,781	0,300	Valid

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS *Statistic*

Dari Tabel 3.4, terlihat bahwa item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner penelitian telah valid sesuai dengan kriteria uji validitas lebih besar sama dengan 0,3. Dasar pengambilan keputusan valid atau tidaknya pernyataan dinyatakan oleh Sugiyono (2008:178) :

- Jika r positif, serta  $r \geq 0,30$  maka item pernyataan tersebut valid
- Jika r tidak positif, serta  $r \leq 0,30$  maka item pernyataan tersebut tidak valid.

### 3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Sedangkan Reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran atau pengamatan bila fakta atau kenyataan hidup tadi diukur atau diamati berkali – kali dalam waktu yang berlainan. Alat dan cara mengukur atau mengamati sama – sama memegang peranan penting dalam waktu yang bersamaan. Dalam penelitian, walaupun sudah

**Pramestyo Achmad Septian, 2013**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TERTANGGUNG PT. ASURANSI JASA INDONESIA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ada beberapa pertanyaan ( kuisisioner ) yang sudah distandarisasi baik nasional maupun internasional ,peneliti harus tetap menyeleksi instrumen yang dipilih dengan mempertimbangkan keadaan dari area penelitian

Dalam penelitian ini digunakan rumus Cronbach's Alpha, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right) \dots \dots \dots \text{(Husein Umar, 2008: 58)}$$

Dimana:

$r_{11}$  = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma_1^2$  = Varians total

**Tabel 3.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel**

**Reliability Statistics X**

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	19

**Reliability Statistics Y**

Cronbach's Alpha	N of Items
.730	5

Sumber : Pengolahan Data dengan SPSS *Statistic*

Pramestyo Achmad Septian, 2013

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TERTANGGUNG PT. ASURANSI JASA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dari Tabel 3.7 dapat terlihat bahwa koefisien reliabilitas variabel X dan Y berturut-turut adalah sebesar 0,869 dan 0,730 terbukti lebih besar dari 0,7. Oleh karena itu, keseluruhan item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner penelitian telah reliabel sesuai dengan uji reliabilitas.

### 3.6.3 Teknik Analisis Data

Mengingat skala pengukuran dalam menjangkau data penelitian ini seluruhnya diukur dalam skala ordinal, yaitu skala yang berjenjang dimana sesuatu “lebih” atau “kurang” dari yang lain. Maka skala ordinal tersebut harus dirubah kedalam bentuk skala interval, karena merupakan syarat pengolahan data dengan penerapan *statistic parametric* dengan menggunakan *Method Successive Interval* (MSI).

#### 1. *Method Successive Interval* (MSI)

Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data adalah sebagai berikut :

- (1) Berdasarkan hasil jawaban responden untuk setiap pertanyaan , hitung proporsi setiap pilihan jawaban.
- (2) Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap jawaban, hitung proporsi setiap pilihan jawaban.
- (3) Berdasarkan proporsi tersebut, untuk setiap pertanyaan hitung proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- (4) Untuk setiap pertanyaan, tentukan nilai batas Z untuk setiap pilihan jawaban.

$$f(Z) = \frac{1}{\sqrt{2\pi}} e^{-\frac{1}{2}Z^2}$$

- (5) Hitung *scale value* (nilai interval rata-rata) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut :

$$\text{Scale Value} = \frac{\text{Kepadatan batas bawah} - \text{kepadatan batas atas}}{\text{Daerah di bawah batas atas} - \text{Daerah di bawah batas bawah}}$$

- (6) Hitung *score* (nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut :

$$\text{Score} = \text{Scale value} + \frac{|\text{Scale Value}_{\text{minimum}}| + 1}{2}$$

## 2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono 2008 : 270). Regresi yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX \text{ (Sugiyono, 2008: 270)}$$

Dimana:

Y = variabel tak bebas

a = bilangan konstanta

b = koefisien arah garis

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis regresi sederhana adalah sebagai berikut:

1. Mencari harga-harga yang akan digunakan dalam menghitung koefisien a dan b yaitu

Pramestyo Achmad Septian, 2013

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TERTANGGUNG PT. ASURANSI JASA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

a. Harga  $b = r_{SX}^{SY}$

b. Harga  $a = Y - bX$

Dimana :

R = Koefisien korelasi product moment antara variabel X dengan variabel Y

Sy = Simpangan baku variabel Y

Sx – Simpangan baku variabel X

2. Mencari nilai a dan b dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum \sum i)(\sum (i^2)) - (\sum \sum i)(\sum (i Y_i))}{n \sum \sum X_i^2 - (\sum \sum i)^2}$$

$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

Setelah nilai a dan b ditemukan, maka persamaan regresi linear berganda dapat disusun. Persamaan regresi yang telah ditemukan dapat digunakan untuk melakukan prediksi bagaimana individu dalam variabel *dependent* akan terjadi apabila individu dalam variabel *independent* ditetapkan.

### 3.6.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah kuadrat koefisien korelasi. Dalam penggunaan koefisien determinasi dinyatakan dalam persen sehingga harus dikalikan 100%. Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh yang terjadi dari variabel bebas terhadap variabel tak bebas, dengan asumsi (Riduwan 2008:136)

$$(KD) = r^2 \times 100\%$$

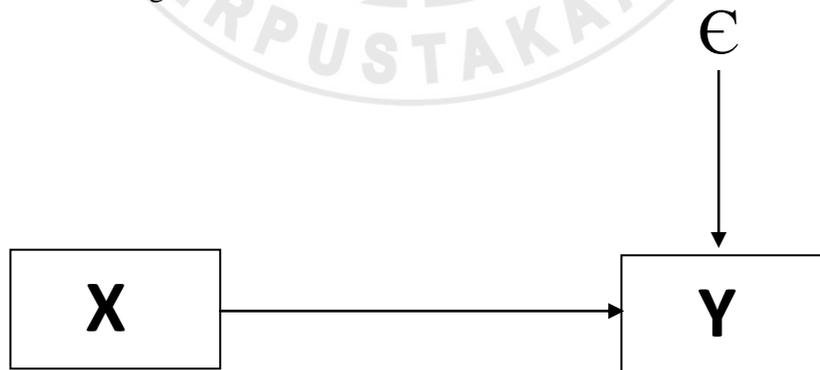
*Keterangan*

*KD* = Nilai koefisien determinan

*r* = Nilai koefisien korelasi

### 3.6.5 Uji Hipotesis

Objek penelitian yang menjadi variabel bebas yaitu (X) Kualitas Pelayanan, ( $X_1$ ) *Reliability*, ( $X_2$ ) *Responsiveness*, ( $X_3$ ) *Assurance*, ( $X_4$ ) *Empathy* ( $X_5$ ) *Tangible*, sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan pelanggan (variabel Y). Adapun yang menjadi hipotesis utama dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tertanggung. Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini meliputi uji kerartian koefisien arah regresi Hipotesis yang diajukan yaitu ( $X_1$ ) *Reliability*, ( $X_2$ ) *Responsiveness*, ( $X_3$ ) *Assurance*, ( $X_4$ ) *Empathy* ( $X_5$ ) *Tangible* yang berpengaruh terhadap kepuasan tertanggung digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 3.8**  
**Model Regresi**

Keterangan :

X = Kualitas Pelayanan

Y = Variabel Kepuasan Pelanggan

€ = Residu (variabel lain diluar variabel X yang berpengaruh) ke variabel akibat (*endogenous*) dinyatakan oleh besarnya nilai numerik dari variabel *eksogenous*.

Rumus yang digunakan penulis untuk menguji hipotesis yaitu signifikansi koefisien korelasi untuk menguji hipotesis parsial yang tersirat dari hipotesis penelitian, seperti dikemukakan oleh Sugiyono (2010:305), adapun perhitungannya adalah ;

$$t = r \sqrt{\frac{N-2}{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Nilai t

r = Nilai koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Kriteria penolakan hipotesisnya adalah:

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya signifikan.
2. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak signifikan.

Ketentuannya adalah:

$H_0: r = 0$  : korelasi tidak berarti, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X (Kualitas Layanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan).

$H_a: r \neq 0$  : korelasi berarti, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X (Kualitas Layanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan).

Kriteria penolakan hipotesis adalah:

Tolak hipotesis  $H_0$  jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berdasarkan taraf signifikan 0,05 dengan derajat kebebasan ( $dk$ ) =  $N - 2$  dalam hal lainnya hipotesis diterima.

