

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini menganalisis mengenai pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas nasabah asuransi jiwa. Adapun yang menjadi objek dari penelitian ini adalah nasabah asuransi jiwa. Sebagai variabel bebas (X) (*independent variable*) yaitu kualitas jasa yang memiliki dimensi yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Masalah penelitian yang merupakan variabel terikat (Y) (*dependent variable*) adalah loyalitas nasabah.

Penelitian ini dilaksanakan pada perusahaan Asuransi Jiwasraya, yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah nasabah Asuransi Jiwasraya pemegang asuransi perseorangan yang berjumlah 711 nasabah, di kantor Cabang Bandung Timur.

#### **3.2 Metode Penelitian.**

##### **3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan**

###### **a. Jenis Penelitian**

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk memperoleh pemecahan terhadap berbagai masalah penelitian. Metode diperlukan agar tujuan penelitian dapat tercapai sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, untuk memperoleh hasil yang baik harus digunakan metode penelitian yang tepat.

Berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian, maka penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif. Menurut pendapat Sugiyono (2005:11) penelitian *deskriptif* adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Sedangkan penelitian *verifikatif* pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan.

Winarno (1990: 140) mengemukakan ciri-ciri metode deskriptif, yaitu :

1. Merumuskan diri pada pemecahan masalah-masalah yang sedang diteliti pada masa sekarang, pada masalah-masalah yang aktual.
2. Data yang terkumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisis (karena itu metoda ini disebut metoda analitik).

Penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Melalui ini data-data dikumpulkan dari sumber data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner kepada sampel responden untuk memperoleh fakta yang relevan dan *up to date*.

Pengumpulan data melalui kuisisioner dilakukan langsung di lapangan. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan nasabah mengenai apakah ada pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas nasabah asuransi Jiwasraya.

## **b. Metode Penelitian**

Berdasarkan jenis penelitiannya yaitu penelitian *deskriptif* dan *verifikatif* maka metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey explanatory*. Menurut Kerlinger (1973) dalam Sugiyono (2005:7), mengemukakan bahwa:

Metode survei adalah metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Dalam penelitian yang menggunakan metode ini informasi dari sebagian sampel dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu kurang dari satu tahun yaitu mulai bulan November 2007 samapai bulan januari 2008 maka jangka waktu penelitian ini adalah *time horizon* yang bersifat *cross section*, Cross sectional method atau sering disebut data „suatu waktu“ yaitu “Metode penelitian yang dilakukan untuk meneliti suatu fenomena tertentu dalam satu kurun waktu saja” (Husein, 2003: 131).

### **3.2.2 Operasionalisasi Variabel**

Asep Hermawan (2006:118) mendefinisikan bahwa operasionalisasi variabel adalah bagaimanan caranya kita mengukur suatu variabel. Dalam suatu penelitian agar bisa dapat membedakan konsep teoritis dengan konsep analitis maka perlu adanya penjabaran konsep melalui operasionalisasi variabel.

Variabel yang diteliti dioperasionalisasikan dalam dua variabel, pengaruh kualitas jasa dan loyalitas nasabah. Secara rinci, operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat terlihat pada Tabel 3.1 di bawah ini:

**TABEL 3.1**  
**OPERASIONALISASI VARIABEL**

VARIABEL/SUB VARIABEL	Konsep	Indikator	Satuan Ukuran	Skala Ukuran	No. Item
1	2	3	4	5	6
Kualitas jasa (X)	Kualitas jasa adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. (Rambat lumpyoadi, 2006:175).				
<i>Tangible</i>	Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya. (Rambat lumpyoadi, 2006:182).	o Lokasi gedung yang mudah dijangkau	o Tingkat lokasi gedung yang mudah dijangkau	Ordinal	A.1
		o Ruangan kantor pelayanan.	o Tingkat kenyamanan ruang kantor pelayanan.	Ordinal	A.2
		o Penampilan karyawan.	o Tingkat kerapihan penampilan karyawan.	Ordinal	A.3
<i>Reliability</i>	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. (Rambat lumpyoadi, 2006:182).	o Sistem pencatatan yang akurat.	o Tingkat keakuratan sistem pencatatan.	Ordinal	A.4
		o Kepastian janji.	o Tingkat kepastian janji.	Ordinal	A.5
		o Perusahaan tepat waktu dalam memberikan jasanya	o Tingkat ketepatan waktu pemberian jasa.	Ordinal	A.6
<i>Responsiveness</i>	Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. (Rambat lumpyoadi, 2006:182).	o Jasa yang disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	o Tingkat kesesuaian jasa yang disampaikan dengan waktu yang dijanjikan.	Ordinal	A.7
		o Pelayanan yang tepat dari karyawan.	o Tingkat kepercayaan pelayanan dari karyawan	Ordinal	A.8
		o Karyawan selalu sedia untuk membantu/menanggapi nasabah.	o Tingkat kesediaan karyawan untuk sedia membantu/menanggapi nasabah.	Ordinal	A.9
<i>Assurance</i>	Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. (Rambat lumpyoadi, 2006:182).	o Pengetahuan yang luas dari karyawan.	o Tingkat keluasan pengetahuan karyawan.	Ordinal	A.10
		o Keramahan karyawan dalam melayani nasabah.	o Tingkat keramahan karyawan dalam melayani nasabah.	Ordinal	A.11
		o Karyawan yang terpercaya.	o Tingkat kepercayaan karyawan	Ordinal	A.12

1	2	3	4	5	6
<i>Empathy</i>	Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.	o Pemahaman staf atas kebutuhan dan keluhan nasabah.	o Tingkat pemahaman staf terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah.	Ordinal	A.13
		o Perhatian perusahaan terhadap kepentingan setiap nasabah.	o Tingkat perhatian dari perusahaan terhadap kepentingan setiap nasabah.	Ordinal	A.14
		o Perhatian personal dari karyawan	o Tingkat perhatian personal dari karyawan.	Ordinal	A.15
<b>Loyalitas (Y)</b>	Pembelian rutin konsumen yang didasarkan pada unit pengambilan keputusan (Timm, 2001: 6)	o Keseluruhan kepuasan pelanggan terhadap produk perusahaan.	o Tingkat kepuasan nasabah terhadap produk yang dirasakan manfaatnya.	Ordinal	B.16
		o Pelanggan berkomitmen untuk tetap berhubungan dengan perusahaan.	o Tingkat komitmen nasabah untuk tetap berhubungan dengan perusahaan.	Ordinal	B.17
		o Pelanggan bersedia melakukan pembelian ulang.	o Tingkat pembelian ulang.	Ordinal	B.18
		o Pelanggan memberikan rekomendasi kepada orang lain.	o Tingkat pemberian rekomendasi dari nasabah.	Ordinal	B.19
		o Pelanggan tidak mudah terbujuk oleh produk lain yang ditawarkan pesaing.	o Tingkat kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan	Ordinal	B.20

### 3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Sebagai bahan baku penelitian, data mutlak diperlukan. Mc.Leod dalam Husein (2003: 129) mengemukakan bahwa:

Data dari sudut ilmu sistem informasi adalah suatu fakta dan angka yang secara relatif belum dapat dimanfaatkan oleh pemakai. Oleh karena itu, data harus diproses terlebih dahulu agar menghasilkan *output* (informasi) yang berguna bagi pihak yang memerlukan.

Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua yaitu: data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung secara empirik kepada pelaku langsung atau yang terlibat langsung

dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain atau hasil penelitian pihak lain. Data primer dan data sekunder di atas diperoleh dari sumber data, sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan keterangan tentang data. Sumber data primer adalah pelaku yang terlibat langsung dengan karakter yang diteliti sedangkan sumber data sekunder adalah karakter hasil liputan pihak lain.

Lebih jelasnya mengenai data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis mengumpulkan dan menyajikannya dalam Tabel 3.2 berikut:

**TABEL 3.2**  
**JENIS DAN SUMBER DATA**

NO	JENIS DATA	JENIS DATA	SUMBER DATA
1	Indeks <i>customer satisfaction</i> Indonesia	Sekunder	SWA.No.06/XXII/2006
2.	Indeks loyalitas konsumen Indonesia	Sekunder	SWA.No.10/XXIII/2006
3.	Resiko atas gempa	Sekunder	Asosiasi Asuransi Umum Indonesia, 30 Mei 2006
4.	Kinerja pendapatan premi asuransi jiwa (rp juta)	Sekunder	Asuransi jiwa yang dipublikasikan di media massa hingga 30 April 2005
5.	<i>Brand Value</i> Asuransi Jiwasraya	Sekunder	Majalah SWA No. 15/XXI Tahun 2005 dan SWA. No.16/XXIII/2007
6.	Kepuasan asuransi Jiwasraya dari indeks loyalitas konsumen Indonesia.	Sekunder	Majalah SWA Tahun 2005 dan Tahun 2006
7.	Peringkat merek paling memuaskan berdasarkan ICSA <i>index</i> 2007	Sekunder	SWA. No.16/XXIII/2007
8.	Kepuasan Asuransi Jiwasraya	Sekunder	Majalah SWA Tahun 2005, 2006, dan 2007
9.	Peringkat <i>Regional Office</i> Tahun 2006	Sekunder	Majalah Jiwasraya Tahun 2006
10.	Peringkat <i>Brand Office</i> Tahun 2006	Sekunder	Majalah Jiwasraya Tahun 2006

11	Karakteristik responden	Primer	Nasabah Asuransi Jiwasraya
12.	Tanggapan responden tentang kualitas jasa	Primer	Nasabah Asuransi Jiwasraya
13.	Tanggapan responden tentang loyalitas nasabah	Primer	Nasabah Asuransi Jiwasraya

### 3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik *Sampling*

#### 3.2.4.1 Populasi

Riduwan (2005:10) menyatakan bahwa: “Populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek peneliti”. Sedangkan Sugiyono (2005:90), menyatakan bahwa : ”Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang menjadi kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Jadi populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah yang memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Ada dua jenis populasi, yaitu populasi terbatas dan populasi tidak terbatas (tak terhingga).

Seorang peneliti harus menentukan secara jelas mengenai populasi yang menjadi sasaran penelitiannya yang disebut dengan populasi sasaran (*target population*). Berdasarkan pemaparan diatas maka jika dilihat dari kantor Asuransi Jiwasraya yang tersebar diseluruh Indonesia dan di Bandung terdiri dari satu kantor *regional office* (RO) dan 2 kantor *branch office* (BO) yaitu kantor cabang perwakilan Bandung barat dan kantor cabang perwakilan Bandung timur. Asuransi Jiwasraya memiliki dua jenis asuransi yaitu asuransi kelompok dan

asuransi perseorangan, untuk memudahkan penelitian ini maka peneliti hanya mengambil populasi dari jenis asuransi perseorangan, maka untuk penentuan populasi peneliti mengambil objek populasi yang telah ditentukan yaitu nasabah Asuransi Jiwasraya cabang Bandung timur pemegang asuransi perseorangan. Data yang telah dimiliki dari kantor cabang perwakilan Bandung timur dengan kategori nasabah yang pemegang asuransi perseorangan sampai bulan September 2007 yaitu 711.

#### **3.2.4.2 Sampel**

Untuk pengambilan sampel dari populasi agar diperoleh sampel yang mewakili, maka diupayakan setiap subjek dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk menjadi sampel. Riduwan (2005:11) menyatakan bahwa : “Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti”.

Sugiyono (2005:91) menyatakan bahwa : “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Maka dari itu, peneliti mengambil sampel dari objek populasi yaitu dari nasabah Asuransi Jiwasraya cabang Bandung Timur pemegang asuransi perseorangan dengan jumlah  $n$ . Dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan rumus dari Harun Al Rasyid (1994-44), yaitu :

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

(Harun Al Rasyid,1994:44)

Sedangkan  $n_0$  dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n_0 = \left[ \frac{Z(1 - \frac{\alpha}{2})S}{\delta} \right]^2$$

(Harun Al Rasyid,1994:44)

Keterangan :

$N$  = Populasi = 711 nasabah

$n$  = Ukuran sampel

$n_0$  = Banyaknya sampel yang diambil dari seluruh unit

$S$  = Simpangan baku untuk variabel yang diteliti dalam populasi dengan menggunakan *Deming's Empirical Rule*

$\delta$  = Bound of error yang bisa ditolerir/dikehendaki sebesar 5

Berdasarkan rumus di atas, maka dapat dihitung besarnya sampel dari jumlah populasi yang ada yaitu sebagai berikut:

- Distribusi skor berbentuk kurva distribusi
- Nilai tertinggi skor responden :  $(20 \times 5) = 100$
- Nilai terendah skor responden :  $(20 \times 1) = 20$

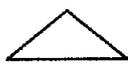
d. Rentang = Nilai tertinggi – Nilai terendah

$$= 100 - 20 = 80$$

e.  $S$  = Simpangan baku untuk variabel yang diteliti dalam populasi (populasi *standar deviator*) diperoleh:  $S = (0,29) (80) = 23.2$

Keterangan :

$S = (0,29)$ , berdasarkan pengamatan dari jawaban responden yang berbentuk



kurva uniform, artinya jawaban responden kebanyakan ada di skor 3

dan 4.

Untuk jaminan ada baiknya sampel selalu ditambah sedikit lagi dari jumlah matematik.

Adapun perhitungan jumlah sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan mencari nilai  $n_0$  terlebih dahulu, yaitu :

Diketahui :

$$N = 711 \text{ nasabah}$$

$$\alpha = 0,05$$

$$\delta = 5 \%$$

$$Z = \left[ 1 - \frac{\alpha}{2} \right] = 0,975 \rightarrow 1,96$$

$$S = 23.2$$

$$n_0 = \frac{[(1,96)(23.2)]^2}{5}$$

5

$$= \frac{[45.47]^2}{5}$$

$$\begin{aligned}
 & 5 \\
 & = [9.09]^2 \\
 & = 82.62 \\
 n & = \frac{82.62}{1 + \frac{82.62}{711}} \\
 & = \frac{82.62}{1.12} \\
 & = 71.77 \\
 & = 72 \text{ nasabah}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dengan ukuran sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini dengan  $\alpha = 0,05$  dan derajat kepercayaan 5%, maka diperoleh ukuran sampel (n) minimal sebesar 72. Untuk kepentingan dalam penelitian ini, maka sampel yang digunakan ditambah sehingga ukuran sampelnya menjadi 75 orang responden.

#### 3.2.4.3. Teknik *Sampling*

Untuk mendapatkan sampel yang representatif, maka dapat diupayakan subjek dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi unsur sampel. Dalam mengumpulkan data dilakukan dengan *sampling*, Freddy Rangkuti

(2003:26) mengemukakan bahwa: “*Sampling* adalah sesuatu cara mengumpulkan data dengan catatan sebagian kecil dari populasi saja, sehingga dapat diperoleh nilai karakteristik perkiraan (*estimate value*).

Sehingga penulis menggunakan teknik *probability sampling*, yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota sampel, sehingga digunakan *systematic random sampling* atau pengambilan sampel acak sistematis. Harun Al Rasyid (1994:66), menyatakan bahwa : “pada keadaan tertentu, sampling sistematis bisa dilakukan sekalipun tidak ada kerangka samplingnya”.

### **3.2.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data mengacu pada cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini didapat dengan menggunakan:

1. Studi kepustakaan, yaitu usaha untuk menggunakan informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan ada kaitannya dengan masalah dan variabel-variabel yang diteliti. Dengan cara mengumpulkan dan mempelajari literatur-literatur atau buku-buku, skripsi, jurnal majalah umum yang berkaitan dengan variabel yang diteliti, surat kabar yang berkaitan dengan variabel yang diteliti, dan catatan kuliah yang berhubungan dengan obyek yang diteliti, sebagai perbandingan antara teori dan praktek yang dijalankan perusahaan.

Data-data tersebut selanjutnya diolah secara sederhana dan diklasifikasikan dalam gambar dan tabel.

2. Angket, yaitu teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden yang menjadikan anggota sampel.
3. Riset lapangan yaitu dengan melakukan pengamatan langsung ke obyek yang dijadikan sasaran. Peneliti berfungsi sebagai pengumpul data, sedangkan pihak-pihak yang dihubungi dalam perusahaan sebagai pemberi data atau sumber data bagi peneliti. Seterusnya peneliti disusun dan diolah secara sederhana dalam bentuk tabel dan gambar, kemudian baru diadakan analisis secara kuantitatif, yaitu dengan menggunakan perhitungan atau metode statistik dengan mencapai koefisien regresi.
4. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, dengan cara mengadakan komunikasi langsung dengan bagian pertanggung jawaban untuk memperoleh informasi mengenai jiwasraya cabang Bandung Timur. 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 atau kecil.

Untuk lebih jelasnya mengenai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan dan menyajikannya dalam Tabel 3.3 berikut ini.

**TABEL 3.3**  
**TEKNIK PENGUMPULAN DATA DAN TUJUAN PENELITIAN**

NO	TEKNIK PENGUMPULAN DATA	SUMBER DATA	DIGUNAKAN UNTUK TUJUAN PENELITIAN		
			T-1	T-2	T-3
1	Wawancara	Bagian penanggunggan	√	√	√
2	Angket/Kuesioner	Nasabah asuransi jiwa swasta	√	√	√
3	Studi Kepustakaan	Kualitas jasa dan loyalitas nasabah	-	-	√
4	Observasi	Kualitas jasa dan loyalitas nasabah	√	√	-

Sumber : Data primer, Diolah Kembali

### 3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Jogiyanto (2004:119) berpendapat bahwa setelah variabel didefinisikan secara operasional dan menerapkan teknik penskalaannya, maka harus dinyatakan bahwa instrumen yang dibuat harus mengukur senyatanya (*actually*) dan seakuratnya (*accurately*) apa yang harus diukur dari konsep. Pengukuran konsep *actually* berhubungan dengan validitas (seberapa aktual dapat dikatakan valid) dan pengukuran seakuratnya (*accurately*) berhubungan dengan reliabilitas (seberapa akurat dapat diandalkan). Suatu pengukuran yang akurat dan konsisten sehingga dapat diandalkan (*reliable*) belum tentu mengukur dengan tujuan yang diinginkan (*valid*). Akan tetapi suatu pengukuran dapat mengukur senyatanya yang valid sekaligus dapat diandalkan (*reliable*) karena mengukur dengan konsisten (Jogiyanto, 200:121).

Pada suatu penelitian, data merupakan hal yang paling penting. Hal tersebut disebabkan karena data merupakan gambaran dari variabel yang diteliti serta berfungsi membentuk hipotesis. Oleh karena itu benar tidaknya data akan sangat menentukan mutu hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data

tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

### 3.2.6.1 Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan dari suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang memiliki validitas rendah.

Sugiyono (2005:137), menyatakan bahwa : “instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur”.

Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung kevalidan dari suatu instrumen adalah rumus Korelasi *Product Moment*, yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X \times \sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)} \cdot \sqrt{(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

(Suharsimi Arikunto, 2002:146)

Dimana:

r = Koefisien korelasi Pearson antara item instrumen yang akan digunakan dengan variabel yang bersangkutan.

X = Skor item instrumen yang akan digunakan

$Y$  = Skor semua item instrumen dalam variabel tersebut

$n$  = Jumlah responden dalam uji coba instrumen

untuk mengadakan interpretasi besarnya koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**TABEL 3.4**  
**KOEFISIEN KORELASI**

Besarnya Nilai	Interprestasi
Antara 0.800 – 1.00	Tinggi
Antara 0.600 – 0.800	Cukup
Antara 0.400 – 0.600	Agak rendah
Antara 0.200 – 0.400	Rendah
Antara 0.000 – 0.200	Sangat rendah

Untuk pengujian keberartian koefisien korelasi ( $y$ ) dilakukan dengan taraf signifikansi 5%. Rumus uji  $t$  yang digunakan sebagai berikut :

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}; db = n - 2$$

Keputusan pengujian validitas item instrumen, adalah sebagai berikut:

1. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  .
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .

### 3.2.6.2 Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan tertentu (Suharsimi Arikunto, 2002:145).

Jika suatu instrumen dapat dipercaya maka data yang dihasilkan oleh instrumen tersebut dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrumen dengan rentang skor antara 1-5 menggunakan rumus Cronbach alpha, yaitu:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

(Husein Umar, 2004:146)

Keterangan:

$r_{11}$	= Reliabilitas instrumen
$k$	= Banyaknya butir pertanyaan
$\sigma_t^2$	= Varians total
$\sum \sigma_b^2$	= Jumlah varian butir

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varians tiap butir, kemudian jumlahkan, seperti berikut ini:

$$\sigma = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

(Husein Umar, 2003:209)

Keputusan uji reliabilitas instrumen berdasarkan ketentuan sebagai berikut:

1.  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen dikatakan reliabel.
2.  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrumen dikatakan tidak reliabel

Perhitungan validitas dan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan program aplikasi SPSS 11.5 for window. Adapun langkahnya menggunakan SPSS 11.5 for window sebagai berikut:

1. Masukkan data variabel X dan variabel Y setiap item jawaban responden atas nomor item pada data *view*.
2. Klik variabel *view*, lalu isi kolom name dengan variabel-variabel penelitian (misalnya X, Y) *width*, *decimal*, *label* (isi dengan nama-nama atas variabel penelitian), *coloum*, *align*, (*left*, *center*, *righ*, *justify*) dan isi juga kolom *measure* (skala: ordinal).
3. Kembali ke data *view*, lalu klik *analyze* pada toolbar pilih *Reliability Analyze*.
4. Pindahkan variabel yang akan diuji atau klik Alpha, OK.
5. Akan dihasilkan output, apakah data tersebut valid serta reliabel atau tidak dengan membandingkan data hitung dengan data tabel.

### **3.2.6.3 Hasil Pengujian**

#### **1. Hasil Pengujian Validitas**

Pengujian validitas diperlukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan untuk mencari data primer dalam sebuah penelitian dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya terukur, dari penelitian ini yang akan diuji adalah validitas dari instrumen kualitas jasa yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* sebagai instrumen dari pengukuran variabel

X serta pengujian validitas dari instrumen pengukuran loyalitas nasabah sebagai variabel Y (dependent). Berdasarkan hasil pengujian pertama kali diketahui bahwa ada beberapa item soal yang tidak valid, sehingga item soal tersebut tidak dapat dijadikan sebagai alat ukur dari variabel yang akan diteliti. Oleh karena itu dari beberapa setiap item soal yang tidak valid dihilangkan, kemudian dilakukan proses pengujian validitas kedua sehingga diperoleh hasil baru. Berdasarkan jumlah angket yang diuji kepada 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df)  $n-2$  atau  $(30-2=28)$ , maka didapat nilai  $r_{tabel}$  0.374, dapat diketahui bahwa semua butir soal dari instrumen valid karena skor  $r_{hitung}$  lebih besar dari skor  $r_{tabel}$  (0.374), sehingga item-item pertanyaan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur dari variabel-variabel yang akan diteliti.

Hasil pengukuran validitas kedua dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada variabel kualitas jasa yang memperoleh validitas paling tinggi adalah pada dimensi *assurance* dengan item pertanyaan karyawan selalu sedia untuk membantu/menanggapi nasabah sebesar 0.7498. Selain itu validitas paling rendah dihasilkan oleh dimensi *assurance* dengan item keramahan karyawan dalam melayani nasabah yaitu sebesar 0.4736.

Hasil pengukuran variabel loyalitas nasabah yang memperoleh validitas paling tinggi adalah item soal pelanggan bersedia melakukan pembelian ulang yaitu sebesar 0.6816 sedangkan validitas paling rendah dihasilkan oleh pelanggan berkomitmen untuk tetap berhubungan dengan perusahaan yaitu sebesar 0.467.

## **2. Pengujian Reliabilitas**

Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk menguji apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui bahwa semua variabel reliabel karena skor  $r_{hitung}$  lebih besar dari skor  $r_{tabel}$  (0.374). berarti bahwa instrumen tersebut dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data dan akan memberikan hasil ukuran yang sama.

Hasil dari pengukuran reliabilitas instrumen penelitian ini memperlihatkan bahwa yang memperoleh reliabilitas paling besar adalah kualitas jasa sebesar 0.8885 dan yang memperoleh realibilitas paling kecil adalah loyalitas nasabah yaitu sebesar 0.7840

## **3.3 Rancangan Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis**

### **3.3.1 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan suatu cara untuk mengukur, mengolah dan menganalisis data. Tujuan pengolahan data adalah untuk memberikan keterangan yang berguna, serta untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini. Dengan demikian, teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis serta menjawab masalah yang diajukan.

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian.

Pada penelitian ini, digunakan dua jenis analisis (1) analisis deskriptif khususnya bagi variabel yang bersifat kualitatif dan (2) analisis verifikatif berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab sedangkan analisis kuantitatif menitikberatkan dalam pengungkapan perilaku variabel penelitian. Dengan menggunakan kombinasi metode analisis tersebut dapat diperoleh generalisasi yang bersifat komprehensif.

#### **3.3.1.1 Analisis Deskriptif**

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain :

1. Analisis deskriptif tentang kualitas jasa Asuransi Jiwasraya yang terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*
2. Analisis deskriptif tentang loyalitas nasabah Asuransi Jiwasraya.

#### **3.3.1.2 Analisis Verifikatif**

Teknik analisis data yang digunakan dalam pada penelitian ini adalah *path analysis* (analisis jalur). Analisis jalur digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen (X) yaitu *tangible* (X1.1), *reliability* (X1.2), *responsiveness* (X1.3), *assurance* (X1.4), *empaty* (X1.5), dan terhadap variabel dependen (Y) yaitu loyalitas nasabah Asuransi Jiwasraya. Langkah-langkah dalam teknis analisis data adalah sebagai berikut :

### 3.3.1.3 Analisis Kuantitatif

Dalam penelitian kuantitatif analisis data dilakukan setelah data seluruh koresponden terkumpul. Kegiatan analisis data dalam penelitian dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

#### 1. Menyusun Data

Mengecek nama dan kelengkapan identitas responden, serta mengecek kelengkapan data yang diisi oleh responden untuk mengetahui karakteristik responden digunakan rumusan prosentase sebagai berikut:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100$$

Dimana:

N = nilai yang diperoleh

N = jumlah seluruh nilai

100 = konstanta

2. Menyeleksi data untuk memeriksa kesempurnaan dan kebenaran data yang terkumpul.

#### 3. Tabulasi Data.

Tabulasi data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Memberikan skor pada setiap item.
  - b. Menjumlahkan skor pada setiap item.
  - c. Menyusun ranking skor pada setiap variabel penelitian.
3. Menganalisis dan menafsirkan hasil perhitungan berdasarkan angka-angka yang diperoleh dari perhitungan statistic.

Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis deskriptif, bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi mudah dipahami dalam bentuk informasi yang lebih ringkas. (Istijanto, 2005:95). Analisis deskriptif dapat digunakan untuk mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sample atau populasi tanpa perlu diuji signifikansinya (Sugiyono, 2005:143). Melalui analisis deskriptif, maka dapat diketahui:
  - a. Tanggapan responden terhadap kualitas jasa yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.
  - b. Tingkat loyalitas nasabah
2. Analisis asosiatif, yang bertujuan untuk menguji ada tidaknya asosiasi atau ketergantungan diantara dua variabel yang diteliti yaitu dengan melakukan tabulasi silang (Istijanto, 2005:106)
3. Analisis verifikatif, yang bertujuan untuk menguji nilai hipotesis suatu variabel. Melalui analisis ini dapat diketahui pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya. Sehingga dalam penelitian ini dapat diketahui pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas nasabah.

Proses untuk menguji hipotesis dimana metode analisis yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ini adalah metode analisis verifikatif, maka dilakukan analisis jalur (*path analysis*) dalam hal ini analisis jalur digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel Y baik

secara langsung maupun tidak langsung (Nirwana SK Sitepu, 1994:15-30). Untuk memenuhi persyaratan digunakan metode analisis jalur maka sekurang-kurangnya data yang diperoleh adalah data interval.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data gabungan skala interval-ordinal (*hybrid ordinally-interval scale*) yaitu merupakan suatu skala yang secara artifisial ditransformasikan ke dalam skala interval oleh peneliti.

### ***Method of Successive Interval (MSI)***

Penelitian ini menggunakan data ordinal seperti dijelaskan dalam operasionalisasi variabel sebelumnya, oleh karena itu semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (Harun Al Rasyid, 1994:131).

Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung frekuensi ( $f$ ) pada setiap pilihan jawaban, berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi ( $p$ ) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- d. Menentukan nilai batas  $Z$  untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.

- e. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan sebagai berikut:

$$f. \text{ Scale Value} = \frac{(\text{Density at Lower Limit}) - (\text{Density at Upper Limit})}{(\text{Area Below Upper Limit}) - (\text{Area Below Lower Limit})}$$

- g. Data penelitian yang telah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dengan variabel dependen serta akan ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

Dalam mengubah data ordinal menjadi data interval penulis menggunakan bantuan program komputer yaitu program SUCC97 Excel untuk mengubah data ordinal menjadi data interval. Program SUCC97 yang sudah di setting ke dalam office Microsoft Excel dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut sehingga data ordinal dapat berubah menjadi data interval yaitu:

1. Setting program SUCC97 kedalam office Microsoft Excel dengan cara klik tools pilih macro kemudian klik security dalam window security level pilih medium.
2. Cari program SUCC97 kemudian klik dua kali maka akan muncul pilihan. Pilih enable macro. Maka di menubar akan muncul analyze.
3. Data yang telah di koding didalam excel bisa di intervalkan.
4. Klik analyze kemudian klik successive internal.
5. Data range diisi dari hasil kodingan di excel dengan cara di blok, min value di isi angka 1 dan 5 apabila pilhan angket ada lima pertanyaan, kemudian cell output diisi dimana hasil input akan ditempatkan, OK.
6. Akan keluar hasil interval.

Skala ordinal-interval scale tersebut selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independennya dengan variabel dependen dari semua sample penelitian.

Adapun untuk pengolahan data dapat dilakukan dengan bantuan program SPSS 11.5:

1. Transformasikan data mentah menjadi data dalam skor Z, untuk itu pilih menu *Analyze*. Pilih *Descriptive Statistik*. Klik *Descriptive*. Blok semua variabel, klik *>*. Ok. Klik *save* untuk menyimpan data.
2. Untuk memperoleh semua nilai PA, prosedurnya adalah dari menu utama *Analyze*, pilih *Regression*, klik *Linier*. Pengisian kotak *Dependent*, klik variabel endogen, yaitu Zscore (Y)(zy) dan klik *>*, Pengisian kotak *Independent*, blok semua variabel eksogen dan klik *>*, *Method*, pilih *Backward*. Kemudian dari kotak Statistik, klik *Descriptive*.

Setelah data penelitian berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dari semua sampel penelitian. Berdasarkan hipotesis konseptual yang diajukan, terdapat hubungan antara variabel penelitian. Hipotesis tersebut digambarkan dalam sebuah paradigma seperti terlihat pada Gambar 3.1 berikut.



**GAMBAR 3.1**  
**STRUKTUR KAUSAL ANTARA X DAN Y**

Keterangan:

X : Kualitas jasa

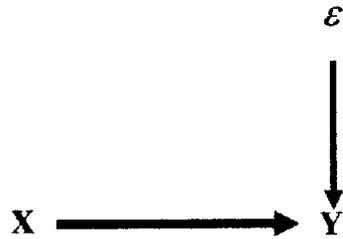
Y : Loyalitas nasabah

$\epsilon$  : Epsilon (Variabel lain)

Struktur hubungan di atas menunjukkan bahwa kualitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Asuransi Jiwasraya. Selain itu terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi hubungan antara X (kualitas jasa), dan Y (loyalitas nasabah) yaitu variabel residu dan dilambangkan dengan  $\epsilon$ , namun pada penelitian ini variabel tersebut tidak diperhatikan.

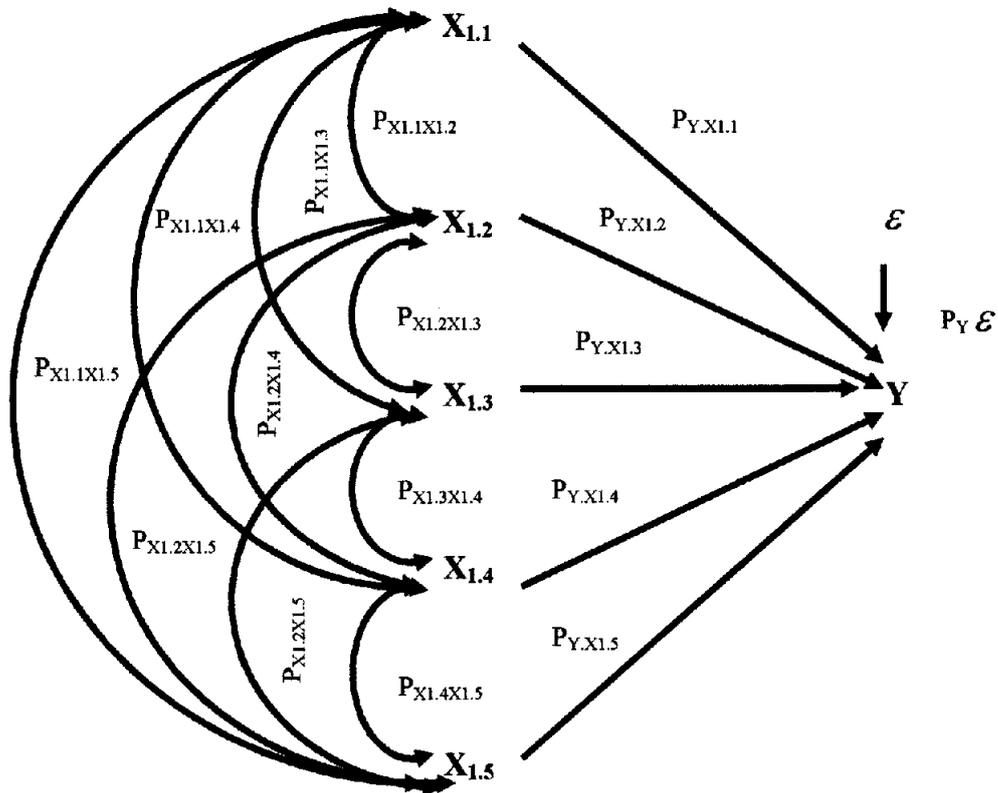
Struktur hubungan antara X, dan Y diuji melalui analisis jalur dengan hipotesis berbunyi terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas jasa (X) yang terdiri dari *tangible* (X1.1), *reliability* (X1.2), *responsiveness* (X1.3), *assurance* (X1.4), *empaty* (X1.5) terhadap loyalitas nasabah (Y). Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menggambar struktur hipotesis



**GAMBAR 3.2**  
**DIAGRAM JALUR HIPOTESIS**

- b. Selanjutnya diagram hipotesis di atas diterjemahkan ke dalam beberapa sub hipotesis yang menyatakan pengaruh sub variabel independen yang paling dominan terhadap variabel dependen. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar berikut.



**GAMBAR 3.3**  
**DIAGRAM JALUR SUB STRUKTUR HIPOTESIS**

c. Menghitung matriks korelasi antar variabel bebas

$$R_1 = \begin{pmatrix} X_{1.1} & X_{1.2} & X_{1.3} & X_{1.4} & X_{1.5} \\ 1 & r_{X_{1.2}X_{1.1}} & r_{X_{1.3}X_{1.1}} & r_{X_{1.4}X_{1.1}} & r_{X_{1.5}X_{1.1}} \\ & 1 & r_{X_{1.3}X_{1.2}} & r_{X_{1.4}X_{1.2}} & r_{X_{1.5}X_{1.2}} \\ & & 1 & r_{X_{1.4}X_{1.3}} & r_{X_{1.5}X_{1.3}} \\ & & & 1 & r_{X_{1.5}X_{1.4}} \\ & & & & 1 \end{pmatrix}$$

## d. Identifikasi persamaan sub struktur hipotesis

Menghitung matriks invers korelasi

$$R_1^{-1} = \begin{pmatrix} X_{1.1} & X_{1.2} & X_{1.3} & X_{1.4} & X_{1.5} \\ C_{1.1.1.1} & C_{1.2.1.1} & C_{1.3.1.1} & C_{1.4.1.1} & C_{1.5.1.1} \\ 1 & C_{1.2.1.2} & C_{1.3.1.2} & C_{1.4.1.2} & C_{1.5.1.2} \\ & 1 & C_{1.3.1.3} & C_{1.4.1.3} & C_{1.5.1.3} \\ & & 1 & C_{1.4.1.4} & C_{1.5.1.4} \\ & & & 1 & C_{1.5.1.5} \\ & & & & 1 \end{pmatrix}$$

Menghitung semua koefisien jalur melalui rumus

$$\begin{pmatrix} PYX_{1.1} \\ PYX_{1.2} \\ PYX_{1.3} \\ PYX_{1.4} \\ PYX_{1.5} \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} X_{1.1} & X_{1.2} & X_{1.3} & X_{1.4} & X_{1.5} \\ C_{1.1.1.1} & C_{1.1.1.2} & C_{1.1.1.3} & C_{1.1.1.4} & C_{1.1.1.5} \\ & C_{1.1.1.2} & C_{1.1.1.3} & C_{1.1.1.4} & C_{1.1.1.5} \\ & & C_{1.1.1.3} & C_{1.1.1.4} & C_{1.1.1.5} \\ & & & C_{1.1.1.4} & C_{1.1.1.5} \\ & & & & C_{1.1.1.5} \end{pmatrix} \begin{pmatrix} r_{YX1.1} \\ r_{YX1.2} \\ r_{YX1.3} \\ r_{YX1.4} \\ r_{YX1.5} \end{pmatrix}$$

- e. Hitung  $R^2Y$  ( $X_{1.1}, X_{1.2}, X_{1.3}, X_{1.4}, X_{1.5}$ ) yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total  $X_{1.1}, X_{1.2}, X_{1.3}, X_{1.4}, X_{1.5}$  terhadap  $Y$  dengan rumus:

$$R^2Y (X_{1.1}, \dots, X_{1.5}) = [P_{YX1.1} \dots P_{YX1.5}] \begin{bmatrix} r_{YX1.1} \\ \dots \\ r_{YX1.5} \end{bmatrix}$$

- f. Menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung dari setiap variabel





$H_0$ : sekurang-kurangnya ada sebuah  $P_{YX_i} \neq 0$ ,  $i = 1, 2, 3, 4$ , dan 5

i. Statistik uji yang digunakan adalah:

$$F = \frac{(n-k-1) \sum_{i=1}^k P_{YX_i} P_{YX_i}}{k(1 - \sum_{i=1}^k P_{YX_i} P_{YX_i})}$$

Hasil  $F_{hitung}$  dibandingkan dengan tabel distribusi F-Snedecor, apabila  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dengan demikian dapat diteruskan pada pengujian secara individual, statistik yang digunakan adalah:

$$t = \frac{P_{YX_i} - P_{YX_i}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2_{Y(X_{1.1}, X_{1.2}, \dots, X_{1.4})})(C_{ii} + C_{jj} + C_{jj})}{(n-k-1)}}$$

t mengikuti distribusi t-Student dengan derajat kebebasan  $n-k-1$ .

Semua teknik analisis data diatas dalam pelaksanaan perhitungannya menggunakan program SPSS for window versi 11.5.

Penafsiran terhadap besarnya koefisien korelasi berpedoman pada penggolongan koefisien yang dikemukakan oleh Sugiyono (2005:183), yaitu:

**TABEL 3.5**  
**PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN INTERPRETASI**  
**KOEFISIEN DETERMINASI**

INTERVAL KOEFISIEN	TINGKAT PENGARUH
0 - 19,99%	Sangat Lemah
20% - 39,99%	Lemah
40% - 59,99%	Sedang
60% - 79,99%	Kuat
80% - 100%	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2005:183)

### 3.3.2 Pengujian Hipotesis

Kriteria pengambilan keputusan pengujian hipotesis secara statistik dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

$H_0 \geq 0$  artinya tidak terdapat pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas nasabah asuransi jiwa wasraya.

$H_1 < 0$  artinya terdapat pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas nasabah asuransi jiwa wasraya.

1. Rumus 1 :

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

2. Rumus 2 :

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

