BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis & Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini data diperoleh dengan mengukur nilai variabel dalam sampel yang telah ditentukan melalui angket yang diukur menggunakan skala likert. Dengan memaparkan tentang indikator-indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa penjaminan terhadap kepuasan masyarakat di kota Kendari khususnya konsumen atau pengguna jasa PT. JAMKRINDO Cabang Kendari.

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Adapun lokasi penelitian dilakukan di PT. JAMKRINDO Cabang Kendari. Adapun waktu dilakukannya penelitian ini dimulai pada tanggal 21 Januari 2022 hingga tanggal 2 Maret 2022.

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian sehubungan dengan wilayah penelitian atau sumber data yang dijadikan sumber penelitian (Arikunto, 2002)

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011)

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen jasa PT. JAMKRINDO Cabang Kendari.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut yang memiliki sifat-sifat yang sama dari objek yang merupakan sumber data (Sugiyono, 2011)

Pembuatan atau penarikan jumlah sampel dari populasi yang mewakili agar mengangkat kesimpulan penelitian terhadap sesuatu yang berlaku. Sampel merupakan sebagian atau yang mewakili populasi yang ingin diteliti (Suharsimi, 2010).

Dalam menentukan jumlah sampel dilakukan cara perhitungan statistik menggunakan Rumus Slovin. Rumus ini digunakan dengan menentukan jumlah sampel dari populasi yang telah diketahui yang berjumlah 110 konsumen. Tingkat presisi atau error dalam menetukan jumlah sampel ini adalah 10%.

Rumus Slovin :

$n = N / (1+ (N \times e^2))$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian yang dikarenakan pengambilan sampel yang dapat ditolerir

$n = N / (1+ (110 \times 0.1^2))$

$n = 110 / (1 + (110 \times 0.01)$

n = 110 / (1 + 1.1)

n = 110 / 2.1

= 52.3

Hasil dari rumus slovin 52.3, maka jumlah sampel pada penelitian ini dibulatkan sebanyak 55 yang menggunakan Jasa PT. JAMKRINDO Cabang Kendari.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang akan digunakan untuk melakukan analisis data penelitian ini dengan membagikan angket, yaitu membagikan daftar pernyataan kepada responden yakni konsumen atau penggunan jasa penjaminan PT. JAMRKINDO Cabang Kendari yang dibuat berdasarkan indikator, melihat penelitian terdahulu dan menyesuaikan dengan keadaan objek penelitian.

3.5. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah alat bantu atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dengan hasil yang baik yakni lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga mudah diolah (Arikunto, 2002)

3.5.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sebarapa cermat sebuah pernyataan dalam kuisioner yang akan ditanyakan kepada responden. Perhitungan uji validitas pada penelitian ini menggunakan metode korelasi *pearson product moment* dengan melihat nilai

signifikasi yang terdapat pada tabel, jika nilai signifikasi menunjukkan angka < 0,05 maka item pernyataan tersebut dapat dikatakan valid, tetapi jika nilai signifikasi menunjukkan angka > 0,05 maka item pernyataan tidak valid. (Priyatno, 2014)

3.5.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk "mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuisioner". Cara menghitung reliabilitas adalah dengan menghitung koefisien realibilitas *cronbach alpha*. Jika nilai *cronbach alpha* > 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang digunakan mengukur masing-masing variabel dapat dipercaya. (Priyatno, 2014)

3.6. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian perlu dilakukan pengujian asumsi klasik meliputi Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Heteroskedasititas.

3.6.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak, variabel penganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. (Suleman, 2017)

3.6.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan pengujian guna mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik, yaitu adanya hubungan linier antara variabel independent. Uji multikolinearitas timbul akibat adanya hubungan kasual antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada diluar model. (Suleman, 2017)

3.6.3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua penggunaan pada model regresi. Sering terjadi pada model-model yang menggunakan data *cross section* dari pada *Time Series.* Namun bukan berarti model-model yang menggunakan data *Time Series* bebas dari heteroskedastisitas. (Suleman, 2017)

Dalam usaha memperoleh data menggunakan angket, digunakan instrument berupa skala likert yang biasanya menggunakan lima tingkatan penilaian berupa pernyataan. Namun kali ini, penulis menggunakan modifikasi skala likert. Modifikasi skala likert yang dimaksud yaitu untuk menghilangkan atau meniadakan kategori jawaban di tengah berdasarkan 3 alasan yaitu (1) Kategori tersebut memiliki arti ganda, memberikan jawaban netral, setuju tidak, tidak setujupun tidak, bahkan ragu-ragu (2) tersedianya jawaban ditengah cenderung responden menjawab ke tengah (3) maksud kategori STP-TP-P-SP adalah untuk melihat kecenderungan pendapat responden, ke arah puas atau tidak puas. Pernyataan pada bagian ini dikembangkan

dengan mengunakan model skala likert yang masing-masing butir pernyataan diberi skor 1 sampai 4.

1. Nilai 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
2. Nilai 2 = Tidak Puas (TP)
3. Nilai 3 = Puas (P)
4. Nilai 4 = Sangat Puas (SP)

3.7. Teknik Analisis Data

3.7.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan menjelaskan secara deskriptif tentang hubungan variabel independen dan variabel dependen. Analisis deskriptif mengacu pada transformasi data mentah kedalam suatu bentuk yang akan membuat pembaca lebih mudah memahami dan menafsirkan maksud dari data atau angka yang ditampilkan. Kegunaan utama analisis ini yaitu untuk mengambarkan jawaban-jawaban penelitian. Skala yang digunakan untuk menilai pertanyaan adalah skala likert yang mempunyai skor 1 sampai 4.

3.7.2. Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan metode yang menyatakan hubungan linear antar dua variabel yang dikatakan bahwa salah satu variable mempengaruhi variable lain. Variable yang mempengaruhi disebut dengan variable bebas (independen) dan variable yang dipengaruhi disebut dengan variable terikat (dependen). Dalam menjawab permasalahan penelitian ini, maka digunakan analisis linear berganda, yang pada dasarnya studi mengenai ketergantungan variabel

terikat dengan variabel bebas. Kualitas pelayanan yaitu indikatornya sebagai variable bebas (independen) dan Kepuasan Masyarakat sebagai variable terikat (dependen) (Ghozali, 2011). Adapun formula atau rumus dari regresi linear berganda sebagai berikut:

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

Y = Kepuasan Pelanggan

α = Intercept atau konstanta

β = Koefisien Regresi

X_1 = Bukti Fisik

X_2 = Keandalan

X_3 = Daya Tanggap

X_4 = Jaminan

X_5 = Empati

3.7.3. Uji Hipotesis

1. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F ini digunakan utuk mengetahui apakah secara simultan koefisie variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat.

Kriteria pengujian sebagai berikut:

- $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai signifikan < 0,05, berarti terdapat pengaruh simultan oleh variabel X terhadap Y.
- $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai signifikansi > 0,05, berarti tidak terdapat pengaruh simultan oleh variabel X terhadap Y.

2. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)

Uji t dilakukan dengan membandingkan antara t hitung dengan t tabel. Nilai t tabel ditentukan dengan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan *df = (n-k)* dimana *n* adalah jumlah responden dan *k* adalah jumlah variabel. Kriteria pengujian yang digunakan adalah:

- Bila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< \alpha = 0{,}05$ berarti variabel bebas mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat.
- Bila nilait$_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $> \alpha = 0{,}05$ berarti variabel bebas tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat.

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI