

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian harus menggunakan pendekatan penelitian yang tepat. Hal ini dimaksudkan agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi serta langkah-langkah yang digunakan dalam mengatasi masalah tersebut. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016).

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah kumpulan dari seluruh elemen-elemen atau individu yang merupakan sumber informasi dalam suatu penelitian, sedangkan sampelnya merupakan bagian atau wakil dari populasi yang memiliki karakteristik sama dengan populasinya, diambil sebagai sumber data penelitian (Sugiyono, 2016). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah asuransi jiwa PT Prudential Life Assurance Cabang Kota Surabaya yang berjumlah 688 orang.

Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Pada penelitian ini memilih sampel menggunakan metode sampel non probabilitas yang

artinya tidak semua anggota dari populasi mampu menjadi sampel yang dipilih oleh peneliti. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Teknik pengambilan sampel ini terbatas pada orang-orang yang dapat memberikan informasi yang diinginkan, baik karena mereka adalah satu-satunya yang memiliki informasi tersebut atau sesuai dengan beberapa kriteria yang ditetapkan oleh peneliti. Purposive sampling adalah suatu proses pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang akan diambil yang dapat memberikan informasi, kemudian pemilihan sampel tersebut dilakukan berdasarkan tujuan-tujuan tertentu, tidak menyimpang dan ciri-ciri sampel yang ditetapkan (Sekaran dan Bougie, 2013). Kriteria sampel pada penelitian ini merupakan nasabah yang berusia diatas 17 tahun dan nasabah asuransi jiwa PT Prudential Life Assurance yang tidak pernah mengalami tunggakan premi asuransi. Hal ini dikarenakan nasabah yang mengalami tunggakan premi asuransi akan dapat mengurangi pendapatan PT Prudential Life Assurance. Selain itu, ketika nasabah sudah memutuskan menggunakan jasa PT Prudential Life Assurance seharusnya konsumen berkomitmen untuk tidak melakukan tunggakakan premi asuransi.

Karena jumlah populasi anggota pada penelitian ini tidak diketahui secara pasti, maka ukuran sampel diperhitungkan dengan rumus Cochran (Sugiyono, 2016):

$$n = \frac{Z\alpha^2 \times P \times Q}{e^2}$$

N = jumlah sampel yang diperlukan

Z<sup>2</sup> = nilai standar pada distribusi sesuai nilai  $\alpha = 5\% = 1,96$

P = *Prevelansi outcome*, karena data belum didapat, maka dipakai 0,5

$$Q = 1 - P$$

$$e = \text{margin error } 10\% \text{ atau } \alpha = 0,1$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{(0,1)^2} = 96,04$$

Maka dapat disimpulkan jumlah dari sampel yang dihasilkan atau diperlukan di dalam suatu penelitian ini adalah 96 responden.

### 3.3 Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini digunakan empat variabel dimana terdapat variabel dependent dan independent.

1. Variabel independent atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent atau variabel terikat. Variabel independent (X) pada penelitian ini yaitu aksesibilitas, kompetensi, sikap moneter, dan pengalaman positif.
2. Variabel dependent atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependent (Y) adalah Keputusan Pembelian.

### **3.4 Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang terkait dengan variabel yang terdapat dalam judul penelitian atau yang tercakup dalam paradigma penelitian sesuai dengan hasil perumusan masalah (Sugiyono, 2016). Teori ini dipergunakan sebagai landasan atau alasan mengapa suatu yang bersangkutan memang bisa memengaruhi variabel tak bebas dalam penelitian ini digunakan untuk memperjelas dan menerangkan variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini berdasarkan teori yang ada. Berikut penjelasan mengenai variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini:

#### **3.4.1 Definisi Operasional Variabel Keputusan Pembelian (Y)**

Keputusan pembelian merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh konsumen dalam menentukan pembelian terhadap asuransi jiwa PT. Prudential Life Assurance yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Menurut Kotler dan Armstrong (2016) yang termasuk dalam indikator-indikator keputusan pembelian adalah:

1. Keyakinan pembelian setelah konsumen mengetahui informasi mengenai produk, konsumen akan menggunakan jasa asuransi jiwa PT. Prudential Life Assurance dikarenakan mengetahui informasi terkait produk yang akan dibeli.
2. Mengambil keputusan untuk membeli berdasarkan preferensi merek, proses di mana konsumen cenderung untuk melakukan keputusan pembelian atas jasa yang ditawarkan oleh PT. Prudential Life Assurance.

3. Membeli dikarenakan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen adalah proses konsumen dalam membuat keputusan pembelian atas jasa asuransi jiwa yang ditawarkan oleh PT. Prudential Life Assurance karena sesuai dengan apa yang konsumen inginkan atau butuhkan.
4. Membeli karena mendapatkan referensi pihak lain, situasi di mana konsumen membuat keputusan pembelian terhadap asuransi jiwa PT. Prudential Life Assurance berdasarkan rekomendasi atau saran yang diberikan oleh orang lain.

#### **3.4.2 Definisi Operasional Variabel Aksesibilitas ( $X_1$ )**

Aksesibilitas adalah kemudahan keterjangkauan untuk mendapatkan keperluan yang diinginkan nasabah asuransi jiwa PT. Prudential Life Assurance. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) indikator untuk mengukur variabel aksesibilitas sebagai berikut:

1. *Reliability*: kemampuan PT. Prudential Life Assurance dalam memberikan pelayanan kepada para nasabahnya.
2. *Responsiveness*: respon atau kesigapan para karyawan PT. Prudential Life Assurance dalam membantu nasabah atau konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
3. *Competence*: kemampuan, keahlian atau kualifikasi yang dimiliki oleh karyawan PT. Prudential Life Assurance dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan baik.
4. *Acces*: kemudahan konsumen untuk menghubungi perusahaan asuransi jiwa PT. Prudential Life Assurance dan juga menemui para karyawannya.

5. *Courtesy*: suatu bentuk etika sosial yang dapat menciptakan hubungan yang baik antara konsumen dengan karyawan PT. Prudential Life Assurance.
6. *Communication*: memberikan informasi kepada konsumen PT. Prudential Life Assurance dalam bahasa yang dapat dipahami dan juga mendengarkan saran atau keluhan.
7. *Credibility*: sejauh mana PT. Prudential Life Assurance dianggap dapat dipercaya, dihormati, dan diandalkan.
8. *Security*: tingkat keaman yang dimiliki oleh PT. Prudential Life Assurance meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial, dan kerahasiaan.
9. *Understanding or knowing the customer*: pemahaman PT. Prudential Life Assurance dalam memahami kebutuhan konsumen.
10. *Tangibles*: penampilan fisik dan perlengkapan yang terdapat pada PT. Prudential Life Assurance.

### **3.4.3 Definisi Operasional Variabel Kompetensi (X<sub>2</sub>)**

Kompetensi didefinisikan sebagai suatu kemampuan yang didasari oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan di PT. Prudential Life Assurance yang mengacu pada persyaratan kerja yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur seberapa besar kompetensi yang dimiliki oleh perusahaan asuransi jiwa PT Prudential Life Assurance sesuai dengan indikator yang digunakan oleh Nawawi (2006):

1. *Knowledge criteria*

Berupa kemampuan intelektual karyawan PT. Prudential Life Assurance dalam mengenal tugas pokok atau pekerjaan utama.

2. *Performance criteria*

Berupa kemampuan karyawan PT. Prudential Life Assurance dalam merencanakan, melaksanakan pekerjaan/jabatan dan menilai hasilnya, dengan menggunakan alat melalui kegiatan kerjasama.

3. *Product criteria*

Berupa kemampuan karyawan PT. Prudential Life Assurance dalam bekerja dengan berorientasi pada efisiensi, efektivitas, dan kualitas.

#### **3.4.4 Definisi Operasional Variabel Sikap Moneter (X<sub>3</sub>)**

Sikap moneter merupakan persepsi konsumen terhadap asuransi jiwa PT. Prudential Life Assurance sebagai suatu investasi yang menguntungkan. Indikator pada penelitian ini diukur berdasarkan pernyataan dari Ulbinaite, dkk (2013):

1. Asuransi sebagai investasi: pemahaman konsumen terkait bagaimana produk tersebut bekerja, biaya yang terkait, dan sejauh mana ini sesuai dengan tujuan keuangan dan perlindungan sebelum memutuskan untuk menggunakan jasa asuransi jiwa PT. Prudential Life Assurance.
2. Asuransi menjaga keamanan: pemahaman konsumen mengenai peran penting asuransi untuk menjaga finansial dan ketentuan polis asuransi serta memilih jenis asuransi jiwa yang ditawarkan oleh PT. Prudential Life Assurance.

3. Asuransi memberikan keuntungan: pemahaman konsumen mengenai keuntungan saat memilih jenis asuransi jiwa pada PT. Prudential Life Assurance yang sesuai dengan kebutuhan dan situasi finansial.

#### **3.4.5 Definisi Operasional Variabel Pengalaman Positif (X<sub>4</sub>)**

Pengalaman positif merupakan hal-hal yang bersifat baik atau positif di masa lampau dan tersimpan atau bersifat tidak terlupakan di benak para nasabah PT Prudential Life Assurance. Merujuk pada jurnal Ulbinate, dkk (2013), indikator yang digunakan untuk menjelaskan tentang pengalaman positif adalah:

1. Keinginan berbagi pengalaman dengan orang lain

Pengalaman positif yang pernah dirasakan oleh konsumen atas jasa asuransi jiwa PT. Prudential Life Assurance yang pernah digunakan akan dibagikan ke orang terdekat atau sekitarnya.

2. Membuat keputusan karena pengalaman orang lain

Sebuah keputusan menggunakan jasa asuransi jiwa PT. Prudential Life Assurance yang berdasarkan atas pengalaman positif yang dialami oleh orang lain.

3. Melakukan pertimbangan karena pengalaman orang lain.

Mempertimbangkan sebelum memutuskan menggunakan jasa asuransi jiwa PT. Prudential Life Assurance dengan berdasarkan pengalaman orang lain.

### **3.5 Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan metoda penelitian survey, yang merupakan bagian dari penelitian kuantitatif. Dimana metoda survey digunakan untuk

mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur, dan sebagainya (Sugiyono, 2016).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan sekunder. Menurut Sugiyono (2016) data primer adalah sumber yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya data yang dipilih dari responden melalui kuesioner atau data hasil wawancara peneliti dengan sumber. Dan data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya data yang diperoleh dari situs web, artikel atau jurnal publikasi, majalah, dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data primer dari responden melalui kuesioner (angket).

Karena jumlah responden yang cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas, metoda yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, peneliti akan menyebar kuesioner (angket) kepada masyarakat Kota Surabaya yang pernah melakukan pembelian asuransi jiwa PT Prudential Life Assurance. Dan masyarakat yang merupakan responden dalam penelitian akan menjawab kuesioner yang berisi pernyataan yang berkaitan dengan masalah penelitian ini. Dalam penyebaran kuesioner (angket) untuk mengumpulkan data, kuesioner akan disebar secara online atau elektronik dengan media Google Form kepada responden yang sesuai dengan kriteria penelitian.

Skala pengukuran digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data responden mengenai aksesibilitas, kompetensi, sikap moneter, dan pengalaman positif nasabah PT Prudential Life Assurance pada masyarakat Kota Surabaya. Skala likert merupakan skala yang berisi lima tingkat jawaban mengenai kesetujuan responden terhadap statement atau pernyataan yang dikemukakan melalui opsi jawaban yang disediakan. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Adapun skala likert yang dimaksud adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

NO.	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2019)

### 3.6 Teknik Analisis Data

#### 3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul

sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini akan membahas mengenai gambaran bentuk sebaran jawaban responden terhadap seluruh konsep yang telah diukur.

### **3.6.2 Uji Validitas**

Menurut Saptutyingsih dan Setyaningrum (2019) validitas merupakan ketepatan alat ukur dalam mengukur suatu objek. Validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa baik tes pengukuran dalam mengukur objek yang seharusnya diukur. Instrument yang dinilai valid apabila alat yang digunakan dapat dengan baik mengukur objek ukur. Oleh karena itu, alat yang valid adalah alat yang tepat untuk mengukur objek yang akan diukur. Dalam uji validitas, setiap item akan diuji korelasinya dengan skor total variabel. Sebuah item sebaiknya memiliki korelasi ( $r$ ) dengan skor total masing-masing variabel  $\geq 0,25$ . Jika item mempunyai  $r$  hitung  $< 0,25$  maka item tersebut akan dinyatakan tidak valid, begitupun sebaliknya jika item mempunyai  $r$  hitung  $> 0,25$  maka item tersebut dinyatakan valid.

### **3.6.3 Uji Reliabilitas**

Dalam Saptutyingsih dan Setyaningrum (2019) dijelaskan reliabilitas merupakan kestabilan hasil pengukuran secara repetitive dari masa ke masa. Reliabilitas alat ukur dapat diketahui dengan melakukan pengukuran berulang pada gejala yang sama dengan hasil yang sama. Reliabilitas item diuji dengan melihat nilai *Cronbach-Alpha*. Nilai *Cronbach-Alpha* untuk reliabilitas dapat dilihat pada keseluruhan item dalam satu variabel. Apabila nilai  $\alpha > 0,7$  maka tingkat reliabilitas terpenuhi (*sufficient reliability*), namun apabila nilai  $\alpha < 0,5$  maka

realibilitas rendah dan sebaiknya item tersebut tidak digunakan. Terdapat kriteria realibilitas, yaitu:

- Apabila  $\alpha > 0,90$  maka realibilitas sempurna
- Apabila  $\alpha$  antara  $0,70 - 0,90$  maka realibilitas tinggi
- Apabila  $\alpha$  antara  $0,50 - 0,70$  maka realibilitas moderat
- Apabila  $\alpha < 0,50$  maka realibilitas rendah

#### 3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Ghozali, 2018).

Rumus persamaannya adalah:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Pembelian

a = Konstanta

X<sub>1,2,3,4</sub> = Variabel bebas

$\beta_{1,2,3,4}$  = Koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas

e = Error

#### 3.6.5 Uji Hipotesis

Menurut Ghozali (2018) uji hipotesis adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah kesimpulan pada sampel dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan).

### 3.6.5.1 Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual atau parsial (Ghozali, 2018). Analisis ini didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi t dengan nilai signifikansi 0,05, yang dapat disimpulkan dengan:

- Hipotesis diterima jika nilai probabilitas t (signifikansi t)  $< \alpha$  (0,05) atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .
- Hipotesis ditolak jika nilai probabilitas t (signifikansi t)  $> \alpha$  (0,05) atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$ .

### 3.6.5.2 Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama atau simultan (Ghozali, 2018). Analisis ini didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi t dengan nilai signifikansi (0,05), yang dapat disimpulkan dengan:

- Hipotesis diterima jika nilai probabilitas F (signifikansi F)  $< \alpha$  (0,05) atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .
- Hipotesis ditolak jika nilai probabilitas F (signifikansi F)  $> \alpha$  (0,05) atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$ .

### 3.6.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Keputusan Pembelian). Nilai koefisien detrmisasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi

yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2018). Nilai koefisien determinasi sendiri dapat dilihat pada output Model Summary. Besarnya nilai koefisien determinasi atau R Square adalah antara 0-1. Jika hasil koefisien determinasi bernilai minus (-), maka tidak terdapat pengaruh antara variabel (bebas) dan variabel (terikat). Semakin kecil nilai koefisien determinasi berarti tingkat pengaruh variabel independen (bebas) dan variable dependen (terikat) semakin lemah.