

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode asosiatif, yang secara khusus bertujuan untuk menganalisis hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Pemilihan metode kuantitatif dilatar belakangi oleh sifat data yang berupa angka serta keharusan untuk melakukan uji statistik guna menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Fatihudin (2024) menyatakan bahwa metode kuantitatif berfungsi sebagai prosedur analisis data untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis. Selanjutnya, data yang diperoleh diolah dengan teknik statistik guna menguji hipotesis. Mengingat data yang dikumpulkan bersifat kuantitatif dan terdiri dari beberapa variabel independen, maka analisis yang diterapkan adalah regresi linier berganda.

B. Identifikasi Variabel

1. Variabel Bebas

(Fatihudin, 2024) mendefinisikan variabel bebas sebagai variabel yang memberikan pengaruh atau menjadi sebab terjadinya perubahan pada variabel terikat. Dalam penelitian ini, yang termasuk sebagai variabel bebas adalah

persepsi kegunaan (X_1), persepsi kemudahan penggunaan (X_2), dan kepercayaan merek (X_3).

2. Variabel Terikat

(Fatihudin, 2024) menyatakan bahwa variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau menjadi akibat darinya. Dalam penelitian ini, niat menggunakan aplikasi (Y) berperan sebagai variabel dependen.

C. Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan identifikasi variabel dan model analisis yang akan digunakan, maka untuk membatasi cakupan permasalahan penelitian, variabel bebas yang telah disebutkan dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Persepsi Kegunaan (X_1)

Persepsi Kegunaan diukur sebagai satu konstruk. dimensi yang mencerminkan keyakinan nasabah bahwa aplikasi Manulife ID memberikan manfaat fungsional yang konkret dibandingkan metode tradisional (Davis, 1989) dengan menggunakan indikator sebagai berikut :

a. Peningkatan Produktivitas/Efisiensi

Persepsi keyakinan bahwa aplikasi Manulife ID menghemat waktu dan usaha.

b. Peningkatan Kinerja/*Outcome*

Persepsi keyakinan bahwa aplikasi Manulife ID membantu mencapai hasil yang lebih baik.

c. Kemudahan Relatif

Persepsi bahwa Manulife ID memberikan cara yang lebih mudah untuk menyelesaikan tugas.

d. Kegunaan Keseluruhan

Persepsi evaluasi holistik tentang sejauh mana aplikasi Manulife ID dinilai bermanfaat.

2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)

Persepsi Kemudahan Penggunaan diukur sebagai konstruk satu dimensi yang mencakup aspek usability dan interaksi dengan aplikasi Davis, (1989) dengan menggunakan indikator sebagai berikut :

1. Kemudahan Belajar

Persepsi kemudahan nasabah dalam mempelajari cara mengoperasikan aplikasi Manulife Id.

2. Kemudahan Interaksi/Keterpahaman

Persepsi interaksi dengan aplikasi Manulife Id terasa jelas dan intuitif.

3. Kemudahan Menjadi Terampil

Persepsi keyakinan dari pengguna atau nasabah bahwa nasabah mahir setelah penggunaan aplikasi Manulife Id.

4. Kebebasan dari Kerumitan

Persepsi nasabah tentang penggunaan aplikasi Manulife Id terasa sederhana tan tidak rumit.

3. Kepercayaan Merek (X3)

Kepercayaan Mereka dalam penelitian ini adalah tingkat keyakinan nasabah terhadap PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia yang tercermin dari kesediaan mereka untuk mengandalkan kemampuan merek dalam memberikan layanan asuransi secara konsisten, jujur, dan aman sesuai dengan apa yang dijanjikan perusahaan Chaudhuri & Holbrook, (2001). Dengan menggunakan indikator sebagai berikut :

a. Kepercayaan

Kepercayaan nasabah untuk bersandar pada Manulife Indonesia dalam mengelola polis, klaim, dan investasi mereka

b. Dapat Diandalkan

Kepercayaan nasabah bahwa Manulife Indonesia konsisten dalam memberikan kinerja dan layanan sesuai dengan janji yang disampaikan.

c. Jujur

Kepercayaan nasabah bahwa Manulife Indonesia transparan dan tidak menyembunyikan informasi penting terkait produk dan layanan.

d. Keamanan

Kepercayaan nasabah bahwa penggunaan produk dan layanan Manulife Indonesia (termasuk layanan digital seperti aplikasi Manulife Id) tidak menimbulkan risiko baik secara finansial maupun data pribadi.

4. Niat Menggunakan (Y)

Niat Menggunakan Aplikasi Manulife ID adalah tingkat kesiapan dan kecenderungan nasabah untuk mengadopsi serta menggunakan Aplikasi Manulife ID secara aktif dalam pengelolaan polis, transaksi asuransi, dan berbagai keperluan administrasi lainnya di masa yang akan datang, yang diukur melalui tiga utama (Davis, 1989) :

a. Niat Menggunakan

Pernyataan niat atau kecenderungan nasabah untuk menggunakan aplikasi Manulife Id di masa mendatang.

b. Prediksi Penggunaan

Perkiraan nasabah bahwa mereka akan menggunakan aplikasi Manulife Id secara rutin.

c. Rencana Penggunaan

Rencana sadar nasabah untuk menjadikan aplikasi Manulife Id sebagai bagian dari aktivitas pengelolaan asuransi mereka.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Fatihudin (2024) sebagai keseluruhan wilayah generalisasi yang meliputi objek atau subjek dengan kuantitas dan karakteristik spesifik, yang menjadi sasaran penelitian secara menyeluruh. Fatihudin (2020) juga mendefinisikan populasi sebagai keseluruhan dari individu, peristiwa, atau objek penelitian yang menjadi fokus studi. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Cabang Branch Sby Amazing yang memiliki polis di Manulife. Populasi penelitian berdasarkan data internal Manulife Cabang Branch Sby Amazing 1.160 nasabah.

2. Sampel Penelitian

Fatihudin (2024) mendefinisikan sampel sebagai bagian dari populasi yang dipilih untuk diteliti. Fatihudin (2020) mengemukakan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel *nonprobability sampling* atau pengambilan sampel tidak acak. Fatihudin (2024) mengemukakan bahwa dalam *nonprobability sampling*, tidak terdapat kesetaraan peluang bagi setiap individu dalam populasi untuk dijadikan sampel penelitian. Teknik spesifik yang digunakan adalah *purposive*

sampling (sampling bertujuan). Fatihudin (2020) menyatakan bahwa pengambilan sampel yang disengaja dilakukan dengan niat untuk memenuhi tujuan penelitian tertentu. Dalam konteks penelitian ini, sampel dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan agar sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun karakteristik sampel adalah sebagai berikut:

1. Responden minimal berusia 17 tahun.

Berdasarkan UU Nomor 22 Tahun 2009 Pasal 8 Ayat 2, pada usia 17 tahun seseorang dianggap telah memiliki tanggung jawab hukum atas dirinya sendiri dan telah memiliki identitas diri yang sah.

2. Responden adalah nasabah aktif PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Cabang Branch Sby Amazing.

3. Responden memiliki akses dan pengetahuan tentang aplikasi Manulife ID

Responden mengetahui keberadaan aplikasi Manulife ID, baik yang sudah menggunakannya secara aktif maupun yang belum pernah menggunakannya tetapi mengetahui fitur dan manfaatnya.

Penentuan jumlah dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin merupakan persamaan matematika yang diterapkan untuk menghitung ukuran sampel minimum yang diperlukan dalam suatu penelitian. Rumus Slovin dapat disajikan sebagai berikut :

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat Kesalahan (*error tolerance*)

Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan tingkat presisi sebesar 10% (0,1). Berdasarkan perhitungan dengan rumus yang berlaku, maka jumlah sampel yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{1160}{1 + 1160(0.1)^2}$$

$$n = \frac{1160}{1 + 1160(0.1)^2} = \frac{1160}{12.6} = 92.06$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang menunjukkan angka 92,06, peneliti memutuskan untuk membulatkannya menjadi 100. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan 100 responden sebagai sampel.

E. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Cabang Branch Sby Amazing dengan Objek Penelitian pada nasabah Manulife Cabang Branch Sby Amazing. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa cabang Branch Sby Amazing memiliki jumlah nasabah yang memadai serta telah menerapkan aplikasi Manulife ID

sebagai layanan digital. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan dari Oktober 2025 hingga selesai.

F. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua cara, yang diuraikan sebagai berikut:

1. Data Primer

Fatihudin (2020) mendefinisikan data primer sebagai informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama di lokasi penelitian. Data ini diperoleh langsung dengan cara pengisian kuesioner nasabah Manulife cabang surabaya yang mempunyai aplikasi Manulife ID dan memiliki polis. Kuesioner dalam penelitian ini disusun dengan skala Likert yang menyediakan pilihan jawaban sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Skala Likert

No	Penilaian	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : (Fatihudin, 2020)

1. Data Sekunder

Sugiyono (2017) Data sekunder adalah informasi yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui berbagai sumber perantara, seperti

instansi, lembaga, atau hasil penelitian sebelumnya. Data ini juga dapat diperoleh dari dokumen internal perusahaan, termasuk struktur organisasi dan sejarah perusahaan, yang berperan sebagai data pendukung untuk memperkuat temuan penelitian. Adapun sumber data sekunder yang umum dimanfaatkan meliputi kepustakaan, literatur, jurnal ilmiah, dan ensiklopedi.

G. Teknik Pengolahan Data

Metode regresi linear berganda diterapkan dalam proyek penelitian ini untuk pengolahan data. Pemrosesan data dilakukan menggunakan perangkat lunak *SPSS (Statistical Product and Service Solution)* versi 25, yang berjalan secara otomatis. Selanjutnya, hasil yang diperoleh diinterpretasikan untuk tujuan penelitian.

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

Metode analisis yang dipilih dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, yang sesuai untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen secara simultan terhadap satu variabel dependen :

a. Uji Validitas

Menurut (Fatihudin, 2020) mendefinisikan uji validitas sebagai sebuah prosedur untuk menetapkan keabsahan suatu instrumen angket. Instrumen dinyatakan valid jika setiap butir pertanyaan mampu

menghasilkan informasi yang merepresentasikan konstruk yang diukur. Dengan demikian, validitas berfungsi untuk memastikan bahwa pertanyaan dalam angket secara akurat mencerminkan variabel yang akan dievaluasi. Proses pengujian validitas dilakukan dengan menghubungkan skor masing-masing item dengan skor total (*corrected item-total correlation*) melalui aplikasi SPSS. Kriteria penentuannya adalah dengan melihat perbandingan antara nilai r hitung dan r tabel pada taraf nyata 5% (0,05).

b. Uji Reliabilitas

Berdasarkan (Fatihudin, 2020) Uji reliabilitas merupakan prosedur untuk menilai konsistensi antara hasil observasi dan instrumen penelitian jika digunakan pada waktu yang berbeda. Reliabilitas adalah ukuran ketepatan dan konsistensi data, yang menunjukkan bahwa pengolahan data secara berulang akan menghasilkan temuan yang sama dengan data asli. Pengukuran reliabilitas dilakukan melalui metode *Cronbach Alpha*. Instrumen dinilai memiliki tingkat reliabilitas yang baik apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60, sedangkan nilai yang lebih kecil dari 0,60 menunjukkan bahwa instrumen tidak reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini mencakup tiga prosedur, yakni uji normalitas, uji multikolinieritas, serta uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Menurut Fatihudin (2020) menjelaskan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah residual dalam model regresi berdistribusi normal atau mendekati normal. Asumsi normalitas merupakan salah satu syarat fundamental dalam analisis statistik parametrik. Model regresi dikatakan baik apabila residualnya mengikuti distribusi normal apabila tidak, maka validitas pengujian statistik dapat terganggu. Normalitas dapat diperiksa melalui pendekatan grafis dengan P-P Plot, di mana data dianggap normal jika titik-titik berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* juga dapat digunakan, dengan ketentuan bahwa data berdistribusi normal jika nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) $> 0,05$.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Fatihudin (2020) menjelaskan bahwa uji multikolinieritas digunakan untuk mengidentifikasi adanya hubungan linear yang erat atau korelasi tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang ideal seharusnya bebas dari korelasi yang signifikan antarvariabel bebas, karena korelasi yang tinggi dapat mengganggu ketepatan estimasi parameter. Pendeteksian dilakukan melalui nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Multikolinieritas tidak terjadi jika nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan *VIF* < 10 , sedangkan nilai *Tolerance*

$\leq 0,10$ atau $VIF \geq 10$ mengindikasikan adanya masalah multikolinieritas dalam model.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Fatihudin (2020) menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah varians residual dalam model regresi bersifat konstan atau tidak. Jika varians residual tidak homogen, maka terjadi heteroskedastisitas; jika homogen, maka terjadi homoskedastisitas. Model regresi yang ideal adalah yang tidak mengandung heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah terdapat perbedaan varians residual antar pengamatan. Dengan demikian, uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa varians residual bersifat homogen di seluruh tingkatan variabel bebas. Model regresi yang baik adalah yang memiliki sifat homoskedastisitas, di mana varians residual tetap konstan (Fatihudin, 2020).

Pengujian dilakukan dengan melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Kriteria untuk menyatakan bebas heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

1. Jika titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, serta tidak membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola teratur (bergelombang, melebar, lalu menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menerapkan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Priyatno, 2014). Model ini digunakan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel dan mengukur sejauh mana kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, sebagaimana dirumuskan dalam persamaan regresi oleh (Ghozali, 2016). :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y_x = Niat menggunakan aplikasi

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Kofisiensi regresi

X_1 = Variabel pengaruh persepsi kegunaan

X_2 = Variabel persepsi kemudahan penggunaan

X_3 = Variabel kepercayaan merek

e = Standard error

Penelitian ini menggunakan koefisien korelasi dalam regresi linier berganda untuk menguji hubungan antara variabel independen dan dependen. Analisis ini mengidentifikasi kekuatan atau kelemahan hubungan antara persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepercayaan merek terhadap niat menggunakan, baik dalam berbagai dimensi maupun antar individu konsumen.

- a. Analisis koefisien determinasi berganda (R^2) dan koefisien korelasi berganda (R).

Melalui uji koefisien korelasi, nilai R digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antar variabel independen. Jika nilai R mendekati 1, maka hubungan tersebut tergolong sangat kuat (Priyatno, 2014). Sementara itu, analisis koefisien determinasi berganda digunakan untuk menilai sejauh mana variabel independen seperti pengaruh kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepercayaan merek konsumen dapat variasi dari variabel dependen, yaitu niat menggunakan aplikasi.

Tabel 3. 2 Interval Koefisiensi Korelasi

Interval	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2017)

1. Hipotesis

a. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi model regresi secara simultan. Tujuan utamanya adalah untuk membuktikan bahwa semua koefisien regresi dalam model signifikan secara statistik (Fatihudin, 2020). Dengan demikian, uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Kriteria pengambilan keputusannya adalah

1. Hipotesis diterima jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, yang berarti variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Hipotesis ditolak jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$, yang berarti variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Fatihudin, 2020).

b. Uji T (Parsial)

Uji t atau uji parsial digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas (X) secara individual terhadap variabel terikat (Y) dalam model regresi (Fatihudin, 2020). Tujuan dari uji ini adalah untuk menyediakan dasar pengumpulan bukti empiris guna mengambil keputusan terhadap hipotesis yang telah dirumuskan (Fatihudin, 2020). Kriteria pengambilan keputusannya adalah:

1. Hipotesis diterima jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, yang mengindikasikan adanya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.
2. Hipotesis ditolak jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, yang mengindikasikan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat (Fatihudin, 2020).