

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitiannya ini memakai kuantitatif yang mencari hubungannya pertukaran yang bersifat kausal. Jenis penelitiannya dibuat sebagai rancangan terstruktur yang dipergunakan guna mendapati bukti didalam merespons pernyataan penelitiannya. Metode penelitian ialah teknik keilmuan untuk memperoleh informasi dengan misi dan fungsi tertentu atau metode penelitian dapat diartikan prosedur dalam bentuk pemungutan suara, analisis dan melakukan parafrase yang berhubungan dengan sasaran penelitian (Sugiyono, 2017: 8).

3.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitiannya bersifat replikasi, yakni suatu penelitiannya yang menyerupai penelitian yang sudah pernah dilangsungkan tetapi dengan objeknya, variabelnya, dan periodenya yang berbeda. Perbedaan didalam penelitiannya ini ada diobjek penelitiannya serta kurun waktu didalam melangsungkan penelitiannya.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

1.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitiannya dilangsungkan di PT BPR Kepri Batam yang beralamat di Komp. Ruko Rafflesia Business Centre G No.1 Kota Batam.

1.3.2 Periode Penelitian

Penelitian ini dilangsungkan dalam rentang waktu sekitar 6 bulan yang dilangsungkan mulai bulan Maret-Agustus 2021.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Mar 2021	Apr 2021	Mei 2021	Jun 2021	Jul 2021	Ags 2021
Latar Belakang						
Perumusan Masalah						
Studi Kepustakaan						
Metodologi Penelitian						
Menyebarkan dan Mengumpulkan Kuesioner						
Olah Data						
Penyelesaian Skripsi						

Sumber : Peneliti, 2021

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasinya yakni kewilayahan yang umumnya mencakupi objek berkualitas serta berkarakteristik terkhusus yang sudah diputuskan penelitiannya supaya bisa dimengerti lalu bisa ditarik kesimpulannya. Populasi penelitiannya ini ialah nasabah aktif PT BPR Kepri Batam periode September 2020 - Februari 2021 yakni 280 nasabah.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel pada penelitiannya ini diambil dari jumlah sebagian dari populasi nasabah aktif PT BPR Kepri Batam periode September 2020 - Februari. Guna menetapkan total sampel digunakanlah rumus yakni:

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

$$n = \frac{280}{1 + 280(0,05)^2}$$

$$n = \frac{280}{1 + 280(0,0025)}$$

$$n = \frac{280}{1+0,7} = 164,705 = 165 \text{ orang}$$

3.4.3 Teknik *Sampling*

Kemudian didalam menetapkan sampelnya dari populasinya digunakanlah teknik *Simple Random Sampling*, yakni penentuan sampelnya dilangsungkan secara acak yang tak begitu memerhatikan strata didalam populasinya. Jadi total sampel dipenelitian ini yakni sebanyak 165 nasabah dari perhitungan rumus slovin.

3.5 Sumber Data

Diamati berdasar sumbernya, data terbagi yakni data primer yang langsung memerikan datanya, dan data sekundernya yang tidak langsung memerikan data pada pengumpul datanya, misalnya dari orang lainnya ataupun berbentuk *document* (Sugiyono, 2019:194).

3.6 Metode Pengumpulan Data

Peneliti memakai tiga metode yakni survey, observasi dan dokumentasi. Peneliti menyebarkan kuesionernya dengan sekumpulan *list* pernyataan yang diwajibkan diisi oleh nasabah aktif PT BPR Kepri Batam demi mengumpulkan datanya. Persepsi responden diuji memakai skala *Likert* (Sugiyono, 2019: 146).

Berikut tabel skala *likert* untuk mengalkulasikan jawaban respondennya:

Tabel 3.2 Skala Likert

Skala Likert	Kode	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : (Sugiyono, 2019:134)

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Semua karakteristik serta keunikan dari produknya ataupun jasanya didalam kesanggupannya memerikan beragam kebutuhannya yang sudah ditetapkan diawal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reabilitasnya 2. Jaminannya 3. Empatinya 4. Daya tanggapnya 5. Bukti fisiknya 	Likert
Citra Perusahaan (X2)	Kesannya individu secara psikologis dari beragam aktivitas diperusahaan yang berdasar pengetahuannya, tanggapannya serta pengalamannya yang sudah dilalui dan didapatkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reputasi perusahaan 2. <i>Physical image</i> 3. <i>Public relation</i> 	Likert
Kepuasan Nasabah (Y)	Situasi yang dirasakan, baik rasa senang atau kekecewaan, sesudah melakukan perbandingan diantara kualitas produknya yang sesungguhnya dengan harapannya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuaiannya pelayanannya dengan harapannya 2. Tingkatan kepuasannya jika dibandingkan dengan sejenis 3. Tidak adanya Komplain 	Likert

Sumber: Peneliti, 2021

3.8 Metode Analisis Data

Statistik deskriptifnya memiliki data tersajikan didalam bentuk *table*, *graphic*, *pie chart*, *pictogram*, *calculation mode*, *median*, *mean*, standar deviasi dan perhitungan persentase. Melalui program SPSS 25, data yang sudah berhasil terkumpul oleh peneliti bisa diuji untuk melihat pengaruh variabel bebas dan terikat (Sugiyono, 2019: 206). Perolehan rentang skala bisa ditentukan dengan

rumus:

$$R_s = \frac{n(m-1)}{m} \quad \text{Rumus 3.1 Rentang Skala}$$

Sumber : (Sugiyono, 2019)

$$RS = \frac{165(5-1)}{5}$$

$$RS = \frac{165(4)}{5} = 132$$

Kontribusi terhadap hasil yang diperoleh yaitu:

Tabel 3.3 Rentang Skala

No	Pertanyaan	Skor Positif
1	165-297	Sangat Sangat Tidak Setuju
2	298-430	Tidak Setuju
3	431-563	Netral
4	564-696	Setuju
5	697-825	Sangat Setuju

Sumber: Peneliti, 2021

3.8.1 Uji Kualitas Data

3.8.1.1 Uji Validitas Instrumen

Demi mengukur kevalidan tidaknya data, dinyatakan valid jika pernyataan bisa membuktikan dari yang diukurnya tersebut.

Uji signifikansinya menentukan layak atau tidak item yang bertaraf signifikansinya 0,05 dan perolehan koefisien korelasinya $> 0,30$ maka item tergolong valid (Sugiyono, 2017: 76).

3.8.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitasnya dilaksanakan dengan melalui konsistensi internal, yakni menelusuri instrument cukup sekali, menelusuri perolehan yang didapatkan dengan memakai teknik tertentu. Biasanya pengujian ini menggunakan batas tertentu yakni 0,6. Suatu data dikatakan kurang baik jika reliabilitasnya $< 0,6$, sementara bisa diterima jika reliabilitasnya 0,7 dan dikatakan baik jika reliabilitasnya $\geq 0,8$ (Sugiyono, 2017: 47).

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

3.8.2.1 Uji Normalitas

Dengan mengamati tingkatan normalnya data didalam model penelitian. Hasil tersebut bisa memakai *Kolmogrov Smirnov* (Sugiyono, 2017: 422). Pada uji normalitasnya ada dua tahapan didalam menelusuri residual terdistribusi normal, dengan uji *statistic* kolmogrofnya. Keterangannya :

1. Signya $> 0,05$ tergolong instrument tersebar normal
2. Signya $< 0,05$ tergolong instrument tidak tersebar normal

3.8.2.2 Uji Multikolinearitas

Guna mengujikan ditemui adanya kaitan antar variabel bebasnya atau tidak. Baiknya model yakni tidak berkolerasi antar variabel bebasnya (Sugiyono, 2017: 105). Ukuran yang digunakan pada uji multikolinearitas yaitu:

1. Jika VIFnya $< 0,10$ dikatakan tidak terdapat multikolinearitas
2. Jika VIFnya $> 0,10$ terdapat multikolinearitas

3.8.2.3 Uji Heterokedastisitas

Guna menelusuri variabel pengganggu dari variabel bebas berkolerasi atau tidak. Penelitian ini memakai metode uji koefisien korelasi *Rank Spearman* dalam arti mengkolerasikannya dengan hasil regresi dengan keseluruhan variabel bebas (Sugiyono, 2017: 135).

3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menelusuri kenaikan dan penurunan variabel depeden, jika dua/lebih variabel independennya sebagai faktor prediktor dimanipulasikan. Regresi linear berganda dihitung dengan rumus:

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

Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Sugiyono, 2017: 275)

3.8.4 Analisis Koefisien Determinasi

Dikatakan uji R^2 bermaksud mengukur jauhnya kapasitas suatu permodelan untuk memperjelas keragaman variabel terikatnya. Koefisien kepastian berada pada kisaran 0 dan 1. Perolehan R^2 menunjukkan sedikitnya kapasitas variabel bebasnya didalam mengklarifikasi variabel terikatnya yang terbatas dan mempengaruhi, jika R^2 adalah mendekati 1, variabel dependen mempengaruhi semua data yang diberikan (Sugiyono, 2017: 136).

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji t

Biasanya memaparkan jauhnya pengaruh variabel independennya secara individu saat menjelaskan variasi variabel dependennya. Kriterianya yakni jika t hitungnya $> t$ tabelnya dan $\text{Signya} < 0,05$.

3.9.2 Uji F

Guna mengujikan keseluruhan variabel independennya berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependennya. Kriterianya yakni F hitungnya $> F$ tabelnya dan $\text{signya} < 0,05$ (Sugiyono, 2017: 192).