

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain pada temuan yang terdapat atas penelitian ini menggunakan jenis temuan yang terdapat atas penelitian yang bersifat deskriptif dengan metode kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2018: 1) metode penelitian yaitu suatu bentuk kegiatan yang bertujuan untuk melakukan pengumpulan data, menganalisa dan serta menghasilkan interpretasi atau penjelasan yang berkaitan dengan tujuan suatu penelitian. Didalam penelitian ini terdapat hal-hal yang perlu cenderung dicermati yaitu cara yang bersifat ilmiah, data, tujuan, beserta fungsi tertentu.

3.2 Operasional Variabel

Menurut temuan (Sugiyono, 2018: 55) apa pun yang dianggap oleh penerbit sebagai variabel tunduk pada penyelidikan dengan harapan mengumpulkan data yang relevan untuk membuat kesimpulan. Variabel dalam temuan yang terdapat atas temuan yang terdapat atas penelitian ini yaitu dua variabel bebas beserta satu variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah BPR Dana Central Mulia Terhadap Kualitas Pelayanan dan Suku Bunga Simpanan.

3.2.1 Variabel Dependen

Menurut (Sugiyono, 2018: 57) selain variabel keluaran, kriteria, dan dengan demikian, istilah variabel terikat sering digunakan dalam bahasa Indonesia untuk menggambarkan variabel terikat. Ketika ada variabel independen, keberadaan variabel dependen dapat mempengaruhi atau menciptakan kesulitan dalam

penelitian. Kepuasan pelanggan merupakan variabel terikat dalam temuan yang terdapat atas penelitian ini.

3.2.2 Variabel Indendenpenden

Menurut temuan (Sugiyono, 2018: 57) variabel indenpenden dapat di sebut dengan sebagai kata variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent* ataupun dapat dicermati dalam bahasa indonesia dapat dikatakan selaku variabel bebas. Variabel bebas yaitu variabel yang menjadi sebab atau yang mempengaruhi atas perubahannya ataupun munculnya variabel dependen ataupun terikat. Dalam temuan yang terdapat atas penelitian ini variabel indenpenden yaitu kualitas pelayanan beserta tingkat suku bunga.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah upaya yang menjadikan pemenuhan syarat kebutuhan dan keinginan konsumen dan juga sasaran untuk menyampaikan dalam harapan kualitas layanan yang diberikan. Selain itu kualitas pelayanan juga bisa di artikan sebagai tolak ukur seberapa besar tingkat layanan yang telah di berikan kualitas kondisi yang mempengaruhi keadaan dinamis yang meliputi berupa produk dan jasa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan 2. Daya tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti fisik 	Likert

Tingkat Suku Bunga (X2)	suku bunga merupakan suatu hasil upah atau pun imbalan yang di bayarkan dengan nominal angka persen yang disepakati. bunga harus dibayar atas meminjamkan dan menghimpun dananya yang telah diberikan disebabkan oleh harga (<i>price</i>) dijadikan kesempatan (<i>opportunity</i>) untuk memperoleh keuntungan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pinjaman 2. Hubungan Baik 3. Produk yang Kompetitif 4. Jaminan Pihak Ketiga 	Likert
Kepuasan Nasabah (Y1)	kepuasan merupakan rasa yang timbul yang berada pada diri disetiap pelanggan yang dimana mereka akan menganalisa produk yang mereka gunakan sesuai dengan kebutuhannya dari produk satu ke produk lainnyayang dirasakan merasa pemenuhan yang diinginkan terealisasikan oleh pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 6. Nasabah senang melakukan pembelian. 7. Berdasarkan pengalaman, nasabah puas melakukan pembelian. 8. Produk sudah memenuhi harapan nasabah. 9. Secara keseluruhan, nasabah percaya bahwa produk tidak mengecewakan nasabah. 10. Nasabah tidak complain terhadap produk 	Likert

Sumber: Olahan Data, 2022

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2018: 130) mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi termasuk item atau subjek dengan jumlah dan fitur yang telah ditentukan, dari mana kesimpulan dibuat. Yang akan menjadi populasi pada temuan yang terdapat atas penelitian ini yaitu keseluruhan nasabah BPR Dana Central Mulia di kota Batam data tabungan nasabah deposito sebanyak 1153 nasabah.

3.3.2 Sampel

Menurut temuan (Sugiyono, 2018: 131) sampel yaitu himpunan bagian dari jumlah keseluruhan populasi dan sifat-sifatnya. Salah satu metode pengambilan sampel adalah metode sampel.

Sampel penelitian ini yaitu terdiri dari 1153 nasabah BPR Dana Central Mulia Batam yang melakukan deposito. Pendekatan purposive sampling digunakan untuk mendapatkan data. Sampel yang diambil dengan menggunakan probability sampling memastikan kalau setiap elemen ataupun anggota atas suatu populasi yang termasuk dalam sampel mempunyai suatu peluang yang setara untuk diikutsertakan dan sampel diambil dengan menggunakan simple yang bersifat *random sampling* dengan menggunakan metode Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Rumus 3. 1 Sampel Slovin

Keterangan :

n= Jumlah atas suatu Sampel

N= Jumlah atas suatu Populasi

e= Penyisihan untuk kesalahan pengambilan sampel dalam Persentase

Ini dilakukan penentuan dengan mempergunakan suatu rumus slovin, yang menyatakan bahwa e, yang mewakili kesalahan standar, seharusnya 10%.

Perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{1153}{1 + 1153 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{1153}{1 + 1153 \times 0,01}$$

$$n = \frac{1153}{1 + 11,53}$$

$$n = \frac{1153}{12,53}$$

$$n = 92,01$$

3.4 Jenis Dan Sumber Data

Dalam temuan yang terdapat atas penelitian ini, hipotesis diuji secara kuantitatif sebagai bagian dari proses penelitian. Penelitian ini mengandalkan sumber informasi berikut untuk temuannya:

Data primer : Dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner survei.

Data sekunder : Data yang diperoleh dari jurnal kajian pustaka dan jurnal.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan atas suatu data yang akan digunakan yaitu dengan teknik *random sampling* yang kemudian akan disebarkan kepada responden dalam bentuk kuesioner yang didalamnya berisi beberapa pertanyaan. Menurut (Sugiyono, 2018: 213) pengumpulan atas suatu data dapat di lakukan dengan berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara dalam melaksanakan penelitian, peneliti tidak diwajibkan untuk meneliti secara keseluruhan anggota dari populasinya. Akibatnya, sampel harus dipilih dari populasi untuk mewakilinya.

Kuesioner dipergunakan untuk melakukan suatu pengumpulan data dalam

temuan yang terdapat atas penelitian ini. Kuesioner yaitu metode atas suatu pengumpulan pada suatu data yang di mana responden ditanyai serangkaian pertanyaan dan kemudian ditugaskan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan itu (Sugiyono, 2018: 219). Kuesioner akan dibuat berupa pertanyaan atau pernyataan dalam bentuk *link website* yang akan disebarakan kepada nasabah BPR Dana Central Mulia yang menabung dengan mengisi dan meingikuti tatacara ataupun berlandaskan panduan atas kuesioner yang memiliki suatu skala pengukuran yang dipergunakan dalam temuan atas penelitian ini yaitu dengan skala likert. Menurut klaim yang telah dibuat, konsumen BPR Dana Central Mulia akan ditawarkan jawaban setuju untuk tidak setuju dalam kisaran nilai untuk tanggapan mereka.

Tabel 3. 2 Skala Likert

No	Keterangan	Kode	Nilai
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Netral	N	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat Setuju	SS	5

Sumber: (Sugiyono, 2018: 93)

3.6 Teknik Analisa Data

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis atas suatu statistik deskriptif yaitu jenis analisis atas suatu statistik di mana data yang diperoleh dideskripsikan atau digambarkan apa adanya, tanpa

bermaksud menarik kesimpulan atau generalisasi dari data tersebut (Sugiyono, 2018: 226)

3.6.2 Uji Kualitas Data

3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dipakai guna melakukan pengukuran sah tidaknya sebuah kuesioner. Kuesioner dianggap valid jikalau pertanyaan atau pernyataan dikuesioner bisa menjelaskan suatu yang hendak dilakukan pengukuran atas kuesioner tersebut. Uji signifikansi dijalankan lewat membandingkan r hitung bersamar tabel (Sujarweni, 2018).

r hitung cenderung lebih besar dari r tabel artinya pertanyaan yang diberikan tersebut valid

r hitung cenderung lebih kecil dari r tabel artinya pertanyaan yang diberikan tersebut tidaklah valid

3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Bahkan ketika data diproses berulang kali dan temuannya tetap sama, pengujian reliabilitas memiliki pengetahuan tentang tingkat penentuan suatu data. Jika nilai aritmatika atau *Cronbach's Alpha* adalah 0,6 maka suatu variabel dianggap dapat dipercaya jika tidak dikatakan tidak dapat diandalkan. Pendekatan *Cronbach's Alpha* dapat digunakan untuk menilai ketergantungan ini menggunakan perhitungan berikut (Fatihudin, 2018: 141):

$$r_{ix} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right] \quad \text{Rumus 3. 2 Metode Cronbach's Alpha}$$

Sumber: (Fatihudin, 2018)

Keterangan:

r_{ix} : Koefisien Reliabilitas

k : Jumlah dari setiap pernyataan

σb^2 : Varian dari setiap pernyataan

$\sigma 1^2$: Varian dari nilai uji

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

3.6.3.1 Uji Normalitas

Yang dikenal dengan uji normalitas dipergunakan untuk mengetahui apakah suatu kumpulan data terdistribusi normal atau tidak. Menggunakan analisis statistik dan gambar untuk mengevaluasi apakah tes memiliki distribusi normal atau tidak (Gunawan, 2020: 109).

1. Analisis grafik

Grafik ini dapat dianalisis dengan melihat gambar P-P Plot konvensional. Data dapat dibidang normal jika distribusi atas suatu data cenderung membentuk garis lurus yang berbentuk diagonal ataupun kurva berbentuk lonceng.

2. Analisis statistik

Lihat tabel *Kolmogorov-Smirnov* untuk memahami grafik ini dengan lebih baik. Data dapat diperkirakan normal jika nilai atas suatu asymp Sig (2-tailed) cenderung berada dalam kisaran 0,05 yang dapat diterima.

3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Variabel independen dalam model regresi linier multivariat dapat diperiksa untuk mengamati bagaimana terdapat suatu kaitan antara mereka menggunakan tes ini. Atau, artinya, setiap variabel independen menjelaskan arti dari yang lain. Gejala multikolinearitas tidak muncul jika *Variance Inflation Factor* (VIF) adalah 10 beserta angka signifikansi (2-tailed) *tolerance* yaitu 0,1, seperti yang ditunjukkan oleh pengujian ini (Gunawan, 2020).

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Distribusi variabel dependen pada semua nilai variabel independen relevan dalam pengujian ini. Gambar atau titik tersebar diperlukan untuk tabel scatterplot, yang menunjukkan hasil pengujian ini. Kesulitan heteroskedastisitas tidak ada jika kondisi ini terpenuhi (Ismail, 2019: 199).

3.6.4 Uji Pengaruh

3.6.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Dengan mempergunakan suatu pengujian ini, Anda dapat menentukan bagaimana terdapat suatu keterkaitan yang berada diantara variabel independen beserta dependen ini disebut uji regresi berganda. Ketika tes T mengembalikan hasil positif atau negatif, tes ini dapat digunakan untuk mendapatkan gambaran arah, tetapi tidak mampu memberi tahunya kepada Anda dengan sesuai berdasarkan dari berapa banyak orang yang terpengaruh (Ismail, 2019). Dengan demikian, persamaan untuk regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + e \quad \text{Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda}$$

Sumber: (Ismail, 2019)

Keterangan:

Y : Variabel dependen

α : Nilai konstanta

b_1, b_2, b_3 : Nilai atas suatu koefisien regresi

x_1, x_2, x_3 : Variabel independen

e : Variabel independen ke-n

3.6.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ganda adalah nama umum untuk prosedur ini. Kita dapat menggunakan tes ini untuk menunjukkan seberapa baik kita mengetahui tentang variabel dependen. Penjelasan tentang seberapa besar total variabel dependen terhadap variabel dependen diberikan oleh koefisien ini, yang diukur menurut persamaan regresi. Kita dapat mengatakan bahwa persentase kecil koefisien menunjukkan bahwa X memiliki dampak yang relatif lemah terhadap Y. Variabel X dapat dianggap memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel Y ketika koefisiennya lebih besar (Gunawan, 2020).

3.6.5 Uji Hipotesis

3.6.5.1 Uji T

Sangat membantu untuk menggambarkan suatu keterkaitan yang berada diantara setiap variabel bebas beserta variabel terikat atas percobaan ini (Anshori & Iswati, 2019:43). Berikut ini adalah rumus uji T yang dapat digunakan untuk menentukan signifikansi perbedaan antara dua variabel:

$$t = \frac{b_i}{S_{b_i}} \quad \text{Rumus 3. 4 Uji T}$$

Sumber: (Anshori & Iswati, 2019)

Keterangan:

t : Nilai pada suatu t-hitung

bi : Nilai atas suatu koefisien

Sbi : Standar *error* atas suatu koefisien regresi

Untuk mengkonfirmasi lebih lanjut bahwa uji-t akurat, t-hitung dan t-tabel dapat digunakan untuk menunjukkan tingkat signifikansi 0,05. Antara lain, sebuah penelitian harus memenuhi standar berikut agar dianggap signifikan (Anshori & Iswati, 2019).

1. Jika suatu t hitung cenderung lebih besarnya dari t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
2. Jika suatu t hitung cenderung lebih kecilnya dari t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

3.6.5.2 Uji F

Mengamati apakah faktor-faktor independen mempengaruhi variabel dependen secara bersamaan bermanfaat dalam pengujian ini (Mufarrikoh, 2019:79). Rumus uji F dapat digunakan untuk menentukan signifikansi statistik dari hubungan antara dua variabel:

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k)} \quad \text{Rumus 3. 5 Uji F}$$

Sumber: (Mufarrikoh, 2019)

Keterangan:

R^2 : Koefisien determinasi

K : Total atas suatu variabel bebas

N : Total pada suatu sampel

Penelitian dapat dikatakan layak apabila bahwa suatu penelitian layak jika nilai p-nya kurang dari 0,05. Antara lain, sebuah penelitian harus memenuhi standar berikut agar dianggap signifikan (Mufarrikoh, 2019):

1. Jika suatu F hitung cenderung lebih besarnya dari F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika suatu F hitung cenderung lebih kecilnya dari F tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.7 Tempat dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Tempat Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini penulis melakukan penelitian dengan mengambil objek penelitian. Lokasi penelitian adalah BPR Dana Central Mulia Batam yang beralamat di Perumahan Taman Kota Balo Blok E no 8-9 Kota Batam.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Antara awal penelitian dan selesainya penelitian, digunakan periode penelitian.. Selanjutnya ini adalah setiap langkah yang terlibat dalam mempersiapkan diri untuk studi:

Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan Tahun 2022																				
		Maret			April			Mei			Juni			Juli								
1	Pengajuan Judul	■																				
2	Perumusan Masalah		■	■	■																	
3	Tinjauan Pustaka				■	■	■															
4	Metode Penelitian						■	■														
5	Rancangan Kuesioner								■	■												
6	Penyebaran Kuesioner										■	■										
7	Pengelolaan Data												■	■	■							
8	Kesimpulan dan Saran																			■		
9	Laporan Hasil Penelitian																				■	■

Sumber: Data Penelitian, 2022