BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah desain yang harus dipersiapkan sebelum penelitian. Secara umum, desain penelitian akan ditempatkan di awal materi “metode penelitian”, dan diharapkan dapat memberikan bimbingan atau panduan sistematis tentang kegiatan yang diperlukan (Sanusi, 2011: 14).

Penelitian ini akan menggunakan metode analisis deskriptif yang diterapkan pada metode kuantitatif, yaitu model penelitian yang dilakukan dengan terlebih dahulu mengumpulkan informasi yang diperlukan dan kemudian memproses dan menganalisis untuk merangkum atau memahami kondisi atau masalah. Pada penelitian ini akan diimplementasikan desain penelitian kausalitas yang untuk mencari tahu apakah dalam penelitian ini ada kemungkinan terjadi adanya hubungan sebab-akibat antar variabel (Sanusi, 2011: 14).

3.2. Operasional Variabel

Untuk mengambil kesimpulan, diharuskan untuk mengumpulkan informasi dengan cara memahami semua hal yang sudah ditetapkannya dalam bentuk yang berbeda (Sugiyono, 2016: 38). Variabel yang dipakai antara lain adalah variabel independen dan variabel dependen yang akan dijabarkan seperti di bawah ini:

3.2.1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen (Sanusi, 2011: 50). Variabel independen pada penelitian ini adalah:

1. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan merupakan nilai pelayanan yang sesuai dengan harapan, selain dari kelengkapan fasilitas, majunya teknologi dan penampilan fisik, profesionalisme dan berkomitmen tinggi harus dicerminkan dari sikap dan perilaku karyawan (Supartiningsih, 2017: 10). Indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut (Harfika & Abdullah, 2017: 48):

- a. Bukti Fisik (*Tangible*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- d. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)
- e. Empati (*Emphaty*)

2. Lokasi (X2)

Lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan (Lupiyoadi, 2013: 92). Indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut (Hurriyati, 2015: 56):

- a. Akses
- b. Visibilitas
- c. Tempat parkir yang luas dan aman
- d. Ekspansi
- e. Lingkungan

3.2.2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (Sanusi, 2011: 50). Variabel dependen pada penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y). Kepuasan nasabah adalah tingkatan dimana anggapan kerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan nasabah (Dwi Astuti et al., 2017: 24). Ada beberapa indikator kepuasan, diantaranya adalah sebagai berikut (Kotler & Keller, 2012: 158):

- a. Tetap setia
- b. Membeli produk yang ditawarkan
- c. Merekomendasi produk/jasa
- d. Bersedia membayar lebih
- e. Memberi masukan

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi diartikan area generalisasi yang mencakup atas subjek atau objek yang memiliki kualitas dan ciri-ciri tertentu yang dipelajari untuk membuat suatu kesimpulan (Sugiyono, 2016: 80). Dalam penelitian ini yang tercantum sebagai populasi adalah nasabah yang memiliki fasilitas kredit di PT BPR Dana Fanindo. Populasi dalam penelitian ini adalah 227 orang.

3.3.2. Sampel

Sampel diartikan sebagian dari total dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2012: 112). Sampel pada penelitian ini adalah nasabah PT BPR

Dana Fanindo Batam dengan jumlah sebanyak 145 orang di tahun 2019. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *simple random sampling*, dimana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel.

Sampel diambil berdasarkan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + n(e)^2} = \frac{227}{1 + 227(0.05)^2} = 144,8$$

(Dibulatkan menjadi 145)

Rumus 3.1 Rumus Slovin

n = jumlah sampel

N = jumlah seluruh populasi

e = toleransi error

Sumber: (Sugiyono, 2012: 112)

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data memiliki peran penting dalam penelitian karena bertujuan untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk penelitian (Sugiyono, 2016: 224). Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan mengajukan pernyataan dalam bentuk kuesioner yang disebarkan kepada para responden.

3.4.1. Kuesioner

Terdapat berbagai cara yang dapat digunakan untuk menyebarkan kusioner antara lain (Sanusi, 2011: 19):

1. Menyampaikan kepada responden tanpa melewati perantara.
2. Memilih tempat ramai saat menyebarkan kusioner.

3. Mengirim kuesioner melewati media massa atau surat menyurat.

Pada penelitian ini dipakai skala pengukuran yaitu skala likert yang merupakan skala yang mendasarkan dari total sikap responden dalam menanggapi pernyataan tentang indikator suatu variabel yang sedang diukur (Sanusi, 2011: 59). Berikut tabel skala pengukuran yang dipakai dalam kuesioner penelitian ini:

Tabel 3.1 Skala Likert pada Teknik Pengumpulan Data

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

Sumber: (Sanusi, 2011: 59)

3.5. Metode Analisa Data

Metode analisa data harus dijelaskan ketika data yang akan dianalisa sudah dikumpulkan (Sanusi, 2011: 115). Pada penelitian ini, digunakan metode analisis data untuk mencari pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen atau bisa disebut sebagai analisis kuantitatif.

Pada penelitian kuantitatif, analisis data merupakan aktivitas yang dilakukan setelah semua responden terkumpul. Diharuskan untuk memperoleh data dari sampel sebelum menganalisa data untuk menguji hipotesis penelitian (Sugiyono, 2016: 147).

3.5.1. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif adalah merincikan data yang telah di ambil untuk di analisa dengan statistik (Sugiyono, 2016: 147). Akan dilakukan pengelompokan

data yang berhubungan dengan masalah pada penelitian untuk mencari jawaban hipotesis deskriptif ini. Untuk mencari rentang skala dapat digunakan rumus berikut ini (Umar, 2011: 164):

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Rumus 3.2 Rentang Skala

Sumber: (Umar, 2011: 164)

Keterangan: n = total sampel
 m = total alternatif jawaban
 RS = rentang skala

Untuk mencari rentang skala, pertama-tama ditentukan angka terendah dan angka tertingginya. Sampel yang digunakan berjumlah 145 responden dan banyaknya alternatif jawaban berjumlah 5. Berdasarkan rumus rentang skala tersebut, maka diperoleh rentang skala tiap kriteria adalah:

$$RS = \frac{145(5-1)}{5}$$

$$RS = \frac{145(4)}{5}$$

$$RS = 116$$

Hasil perhitungan rentang skala penelitian yang diperoleh selanjutnya akan dikontribusikan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Rentang Skala Penelitian

No.	Rentang Skala	Kriteria
1	145 – 261	Sangat Tidak Setuju
2	262 – 378	Tidak Setuju
3	379 – 495	Netral
4	496 – 612	Setuju
5	613 – 729	Sangat Setuju

Sumber: (Peneliti, 2020)

3.5.2. Uji Kualitas Data

3.5.2.1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas mencerminkan sampai mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam mengukur apa yang ingin diukur yaitu dengan cara melihat angka koefisien korelasi. Nilai koefisien korelasi hitung terhadap t_{tabel} merupakan perbandingan nilai validitas suatu *item* pernyataan (Wibowo, 2012: 35).

Uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf 0,05 biasanya digunakan dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu *item*. Suatu *item* akan dianggap memiliki daya pembeda yang cukup memuaskan atau dianggap *valid* apabila koefisien korelasi minimal 0,30. Berikut tabel yang menggambarkan *range* validitas:

Tabel 3.3 Tingkat Validitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: (Wibowo, 2012: 36)

3.5.2.2. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas adalah istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan sejauh mana suatu pengukuran relatif konsisten jika pengukuran diulangi berkali-kali (Sanusi, 2011: 80).

Metode yang sering digunakan ialah metode *Cronbach's Alpha*. Nilai tes ditunjukkan dengan menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi 0,05. Kriteria suatu data reliabel diterima atau tidak apabila nilai *alpha* lebih besar daripada nilai r tabel. Berikut ini adalah tabel kriteria koefisien reliabilitas:

Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas

No.	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: (Wibowo, 2012: 53)

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Dalam pengelompokan data, asumsi harus diuji untuk memberikan tes awal terhadap perangkat atau instrumen yang akan digunakan, kemudian akan diproses lebih lanjut dari set data awal yang telah didapat (Wibowo, 2012: 61).

3.5.3.1. Uji Normalitas

Untuk menentukan apakah nilai residu yang diteliti memiliki distribusi abnormal atau normal perlu dilakukan uji normalitas (Wibowo, 2012: 61).

Karena nilai residual terstandarisasi dikatakan normal apabila nilai *kolmogrov-smirnov* $Z < Z_{\text{tabel}}$ atau menggunakan nilai *probability sig (2 tailed)* $> \alpha$: *sig* $> 0,05$ (Wibowo, 2012: 62).

3.5.3.2. Uji Multikolinieritas

Variance inflation factor (VIF) merupakan *tool* uji yang digunakan untuk mengetahui apakah suatu model memiliki korelasi antar variabel bebas dengan variabel terikat atau tidak. Jika nilai VIF kurang dari 10, menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinieritas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat (Wibowo, 2012: 87).

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mencari tahu apakah suatu model mempunyai varian variabel yang berbeda. Apabila nilai probabilitasnya mengalami nilai signifikansi > nilai *alpha*-nya (0,05), maka dapat diambil kesimpulan bahwa model tidak terjadi perbedaan varian (Wibowo, 2012: 93).

3.5.4. Uji Pengaruh

3.5.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel independen pada variabel dependen. (Wibowo, 2012: 126).

Regresi berganda dinyatakan dalam rumus sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_nX_n$$

Rumus 3.3 Regresi Linier Berganda

Sumber: (Wibowo, 2012: 127)

Keterangan: Y = Variabel dependen (variabel respons)

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

X₁ = Variabel independen pertama

X₂ = Variabel independen kedua

X_n = Variabel independen ke – n

3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Nilai yang digunakan untuk menentukan tingkat pembentukan model dapat menjelaskan bahwa kondisi aktual adalah pemahaman tentang koefisien determinasi. Nilai R² dapat diartikan sebagai persentase dari nilai yang menjelaskan

keragaman nilai Y, sedangkan sisanya ditafsirkan oleh variabel lain yang tidak ada didalam penelitian (Wibowo, 2012: 121).

Analisis ini digunakan bersama-sama untuk menentukan besarnya atau persentase kontribusi variabel independen terhadap model regresi, yang secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (Wibowo, 2012: 135). Rumus koefisien determinasi dengan menggunakan dua buah variabel independen dirumuskan sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2(ryx_1)(ryx_2)(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

Rumus 3.4 Koefisien Determinasi

Sumber: (Wibowo, 2012: 136)

Dimana: R^2 = Koefisien Determinasi

ryx_1 = Korelasi variabel X1 dengan Y

ryx_2 = Korelasi variabel X2 dengan Y

rx_1x_2 = Korelasi variabel X1 dengan X2

3.5.5. Uji Hipotesis

3.5.5.1. Uji T (Uji Parsial)

Pengujian ini digunakan untuk menentukan apakah model regresi variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap model regresi dari variabel dependen (Priyatno, 2010: 68). Dalam penelitian uji T digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan nasabah. Berikut perumusan untuk mencari t hitung:

$$t \text{ hitung} = \frac{bi}{Sbi}$$

Rumus 3.5 Uji T

Sumber: (Priyatno, 2010: 68)

Dimana: b_i = Koefisien regresi variabel i

S_{b_i} = Standar error variabel i

Hipotesis dapat diterima atau ditolak dapat dilihat dari pedoman berikut:

1. H_0 ditolak dan H_a diterima apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$.
2. H_0 diterima dan H_a ditolak apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$.

3.5.5.2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (Priyatno, 2010: 67). Untuk mencari F hitung dalam digunakan rumus berikut ini:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Rumus 3.6 Uji F

Sumber: (Priyatno, 2010: 67)

Dimana: R^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah data dan kasus

k = Jumlah variabel independen

Hipotesis dapat diterima atau ditolak dapat dilihat dari pedoman berikut:

1. H_0 ditolak dan H_a diterima apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$.
2. H_0 diterima dan H_a ditolak apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$.

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini dilakukan penelitian di PT. BPR Dana Fanindo di Jalan Pembangunan Blok VI Pertokoan Ozon Nomor 5-7 Kota Batam.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian

NO	Nama Kegiatan	September 2019		Oktober 2019				November 2019		Desember 2019				Januari 2020	
		3	4	1	2	3	4	1	2	1	2	3	4	1	2
1	Studi Pustaka														
2	Penentuan Topik														
3	Penentuan Judul														
4	Penelitian Lapangan														
5	Pengolahan Data														
6	Pembuatan Laporan														
7	Pengumpulan														